

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNTER
DI UNIT HASIL UTAMA, HOSPITAL SUNGAI BULOH**

NURUL FAREHA BINTI AHMAD KHAIRON

EDMB2 05

**DIPLOMA EKSEKUTIF PENGURUSAN (PERNIAGAAN)
PUSAT PENDIDIKAN BERTERUSAN UNIVERSITI MALAYA**

2015

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNTER
DI UNIT HASIL UTAMA, HOSPITAL SUNGAI BULOH**

NURUL FAREHA BINTI AHMAD KHAIRON

EDMB2 05

FEBRUARI 2015

PENGAKUAN

Saya mengakui kertas kajian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali bahan-bahan luar digunakan, setiap satu daripadanya telah saya jelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan/ penyalahgunaan maklumat atau lain-lain sekiranya dapat dikesan. Kertas kajian ini juga dibuat untuk memenuhi syarat penganugerahan program diploma yang saya ikuti. Kertas kajian yang dihantar kepada pihak UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan untuk para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : Nurul Fareha binti Ahmad Khairon

No. Matriks : EDMB 2-05

Program : Diploma Eksekutif Pengurusan (Perniagaan)

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t, Salam Sejahtera dan Salam 1 Malaysia.

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia Nya, saya dapat menyiapkan kertas kajian ini. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kesemua pensyarah yang telah mendidik dan mengajar saya sepanjang saya mengambil Eksekutif Diploma Pengurusan Perniagaan ini. Antaranya Dr. Haslida, Encik Abdul Jumaat bin Moen dan khususnya Dr. Kuppusamy a/l Singaravello.

Hasil tunjuk ajar yang diberikan serta ilmu yang telah dicurahkan tanpa mengenal erti jemu dan penat lelah, akhirnya saya telah berjaya menyiapkan satu kajian yang telah diberikan. Kertas Kajian tersebut bertajuk “Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh”. Saya telah mengambil masa lebih kurang selama 2 bulan untuk menyiapkan kertas kajian ini.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih ditujukan khas buat suami tercinta Encik Shahzan bin Shaharuddin yang telah banyak memberi dorongan dan semangat tanpa henti kepada saya untuk berjuang menamatkan program ini serta anak tersayang Nurul Izzara Raisha binti Shahzan yang telah menjadi sumber inspirasi. Semoga kejayaan ibu menjadi pendorong buatmu di masa hadapan. Tidak dilupakan juga hasrat ayahanda dan ibunda tercinta Encik Ahmad Khairon bin Mijan dan Puan Hairul Lizer binti Salleh. Terima kasih kerana sentiasa mendoakan kejayaan anakmu ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada rakan-rakan sekuliah khususnya pelajar EDMB2. Saya percaya dengan menamatkan kertas kajian ini yang merupakan tugas terakhir saya sebagai seorang pelajar bukanlah bermakna saya telah mencapai kejayaan sepenuhnya tapi ini merupakan lambang ke arah usaha yang lebih gigih di masa hadapan untuk terus mengorak langkah ke peringkat yang lebih tinggi. Semoga segala ilmu yang telah saya perolehi sepanjang menuntut di Universiti Malaya akan dapat saya aplikasikan di dalam kerjaya dan kehidupan.

Akhir sekali, terima kasih kepada semua yang terlibat dalam menjayakan kertas kajian ini.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tajuk kertas kajian ini ialah Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh.

Terdapat enam bahagian dalam kertas projek ini iaitu :-

1. Pengenalan
2. Latar Belakang Kajian
3. Tinjauan Teori Dan Penemuan Lepas.
4. Kaedah Kajian
5. Analisis Kajian
6. Cadangan dan Kesimpulan

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan dan persekitaran di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh berada pada tahap yang baik.

Faktor-faktor penyumbang kepada pencapaian ini dapat disimpulkan bahawa maklumat-maklumat yang terdapat di ruang kaunter sangat berguna adalah sebanyak 80%, ruang menunggu yang selesa dan kemudahan yang mencukupi di kaunter adalah sebanyak 75% bagi setiap satu, diikuti 68.3% petugas kaunter mempunyai kemahiran komunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan serta 66.7% bagi petugas kaunter memberi maklumat dan penjelasan yang tepat seperti yang dikehendaki oleh pelanggan dan waktu berurusan adalah sesuai dan mencukupi.

Walau bagaimanapun, tahap kepuasan kurang memuaskan yang paling tinggi adalah sebanyak 23.3% bagi bilangan petugas kaunter yang bertugas mencukupi.

Justeru itu, penyelidik menyenaraikan beberapa cadangan bagi penambahbaikan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter di unit tersebut antaranya menyediakan jadual perancangan, membuka lebih banyak kaunter pada waktu puncak, menghantar pekerja menyertai kursus kemahiran, member taklimat dan maklumat terkini kepada pegawai bertugas dan menhadakan Hari Bertemu Pelanggan.

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN	PERKARA	HALAMAN
	Pengakuan	i
	Penghargaan	ii
	Ringkasan Eksekutif	iii
	Isi Kandungan	iv – vii
I	Pengenalan Kepada Kajian	
1.1	Pendahuluan	1 - 2
1.2	Penyataan Masalah	2
1.3	Persoalan Kajian	3
1.4	Objektif Kajian	3
1.5	Skop Kajian	4
1.6	Kepentingan Kajian	4 – 5
1.7	Struktur Laporan	5 – 6
II	Latar Belakang Organisasi	
2.1	Sejarah Hospital Sungai Buloh	7
2.1.1	Logo Hospital Sungai Buloh	8
2.2	Perkhidmatan Hospital Sungai Buloh	8 – 9
2.2.1	Perkhidmatan Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	9
2.3	Pengurusan Hospital Sungai Buloh	9 - 10
2.3.1	Struktur Jabatan Hospital Sungai Buloh	10 - 11
2.3.2	Struktur Bahagian Kewangan dan Hasil, Hospital Sungai Buloh	11
2.3.3	Objektif Hospital Sungai Buloh	12 – 13
2.3.4	Objektif Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	13
2.3.5	Visi Hospital Sungai Buloh	13 - 14
2.3.6	Visi Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	14
2.3.7	Misi Hospital Sungai Buloh	14
2.3.8	Misi Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	14 – 15
2.3.9	Piagam Pelanggan Hospital Sungai Buloh	15
2.3.10	Piagam Pelanggan Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	15
2.3.11	Teras Piagam Hospital Sungai Buloh	15 – 17

	2.3.12 Strategi Hospital Sungai Buloh	17 – 18
	2.4 Perjawatan di Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh	18 – 19
	2.5 Prestasi Hospital Sungai Buloh	19
III	Tinjauan Teori dan Penemuan Lepas	
	3.1 Takrifan	20
	3.2 Ulasan Teori	20 – 21
	3.2.1 Konsep Perkhidmatan Kaunter	21 – 22
	3.2.2 Bahagian Hadapan Kaunter	22 – 23
	3.2.3 Bahagian Khidmat Kaunter	23 – 24
	3.2.4 Bahagian Khidmat Sokongan	24
	3.3 Penemuan Kajian Lepas	24
	3.3.1 Model Kepuasan Pelanggan	24 – 26
	3.3.2 Model Kualiti Perkhidmatan	26 - 28
	3.3.3 Kaitan Antara Perkhidmatan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan	28 - 30
	3.4 Rumusan	30
IV	Kaedah Kajian	
	4.1 Takrif Kaedah Kajian	31
	4.2 Pendekatan dan Jenis Kajian	31
	4.3 Sumber Data	31 – 32
	4.3.1 Data Primer	32 – 33
	4.3.2 Data Sekunder	33 – 34
	4.4 Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian	34
	4.5 Kekangan Kajian	34 – 35
V	Analisis Kajian	
	5.1 Pengenalan	36
	5.2 Analisis Kepuasan Pelanggan	36
	5.3 Analisis Demografi Responden	36 – 38
	5.3.1 Jantina Responden	38 - 39
	5.3.2 Bangsa Responden	39
	5.3.3 Umur Responden	40
	5.3.4 Kewarganegaraan Responden	40 – 41
	5.3.5 Kawasan Tempat Tinggal Responden	41 – 42

	5.3.6 Taraf Pendidikan Responden	42 – 43
	5.3.7 Taraf Perkahwinan Responden	43
	5.3.8 Taraf Pekerjaan Responden	43 – 44
	5.3.9 Kekekapan Berurusan Responden	44 - 45
5.4	Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Perkhidmatan dan Kepakaran Pegawai	45
	5.4.1 Petugas Kaunter Yang Mesra, Bersopan Santun dan Berbudi Bahasa	45 – 46
	5.4.2 Layanan Segera dan Tidak Membiarkan Pelanggan Menunggu Lama	46 – 47
	5.4.3 Mempunyai Kemhairan Komunikasi Yang Baik Semasa Berurusan Dengan Pelanggan	47 – 48
	5.4.4 Memberi Maklumat dan Penjelasan Yang Tepat Seperti Yang Dikehendaki	48 – 49
	5.4.5 Menjawab Pertanyaan Pelanggan Dengan Sabar dan Cuba Membantu Menyelesaikan Kehendak Pelanggan	49 - 50
5.5	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Masa, Kemudahan dan Persekitaran	50
	5.5.1 Ruang Menunggu Yang Selesa	51
	5.5.2 Maklumat Yang Terdapat di Ruang Kaunter Sangat Berguna	51 – 52
	5.5.3 Kemudahan Yang Mencukupi di Kaunter	52 - 53
	5.5.4 Bilangan Kaunter Yang Mencukupi	53 – 54
	5.5.5 Bilangan Petugas Kaunter Yang Bertugas Mencukupi	54 – 55
	5.5.6 Waktu Berurusan Adalah Sesuai dan Mencukupi	55 – 56
	5.5.7 Masa Menunggu Yang Singkat	56 – 57
VI	Kesimpulan dan Cadangan	
	6.1 Pengenalan	58
	6.2 Kesimpulan	58
	6.3 Cadangan	58
	6.3.1 Menyediakan Jadula Perancangan	59

6.3.2	Membuka Lebih Banyak kaunter Pada Waktu Puncak	59
6.3.3	Menghantar Pekerja Menyertai Kursus Kemahiran	59 – 60
6.3.4	Memberi Taklimat dan Maklumat Terkini Kepada Pegawai Bertugas	60
6.3.5	Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan	60
	Rujukan	61
	Lampiran 1: Borang Soal Selidik	62
	Lampiran 2: Carta Organisasi Hospital Sungai Buloh	63
	Lampiran 3: Sijil Pengurusan Khidmat Sokongan Bukan Klinikal	64
	Lampiran 4: Sijil Pengiktirafan Sebagai Hospital Rakan Bayi	65
	Lampiran 5: Sijil Akreditasi oleh Malaysian Society for Quality in Health	66

BAHAGIAN I

Pengenalan kepada Kajian

1.1 Pendahuluan

Pada masa kini sektor perkhidmatan merupakan salah satu sektor yang menjadi pendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor berasaskan perkhidmatan ini menjadi tunjang utama kepada organisasi kerajaan mahupun swasta yang terdiri dalam pelbagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi dan sebagainya.

Menurut Buttle (1996), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan merupakan pembeza utama antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital contohnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan masyarakat dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan di bidang kesihatan tidak dapat disamakan dengan kualiti perkhidmatan di bidang-bidang lain walaupun perniagaan utama bagi semua bidang ini adalah berasaskan perkhidmatan.

Sudah menjadi satu cabaran kepada setiap organisasi yang menawarkan produk dan perkhidmatan agar lebih komited terhadap isu untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan mereka. Perkhidmatan pelanggan merupakan agenda utama dalam perancangan strategik setiap organisasi.

Perhatian sentiasa perlu diberikan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan. Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Justeru itu, setiap pekerja perlu memainkan peranan masing-masing bagi memastikan kualiti perhubungan dan perkhidmatan serta kepuasan pelanggan berada pada tahap yang baik khususnya pekerja hadapan iaitu pekerja yang bertugas di

bahagian kaunter bagi sesebuah organisasi. Pekerja di bahagian ini penting dalam menentukan imej, kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi.

Di samping itu, organisasi mestilah dilengkapi dengan kriteria serta memenuhi keperluan tertentu sebagai pemangkin dalam meningkatkan serta mengekalkan kualiti perkhidmatan pelanggan seperti memahami keperluan pelanggan, tatacara dan budaya kerja, menyediakan fasiliti yang sempurna, sumber yang mencukupi, sikap dan komitmen pekerja serta sistem pemantauan yang berkesan.

Walau bagaimanapun, nilai sebenar bagi perkhidmatan dan kepuasan pelanggan bukannya terletak pada kata-kata yang terdapat pada piagam pelanggan, risalah dan pelbagai kaedah pengiklanan oleh organisasi, tetapi ianya adalah keupayaan yang dimiliki serta perlaksanaannya yang efektif oleh organisasi itu sendiri.

1.2 Penyataan Masalah

Kajian mendapati, isu yang dibangkitkan mengenai perkhidmatan kaunter yang tidak memuaskan hati pelanggan sering kali di bawa kepada perhatian umum. Tambahan lagi, dengan teknologi masa kini yang serba canggih dan moden membuatkan dunia tanpa ada had sempadan. Ini menyebabkan semua maklumat tersebar dengan begitu mudah dan cepat. Lebih parah lagi sehingga ada sesetengah kes yang menjadi viral di laman sesawang.

Justeru itu, kajian telah dibuat untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh. Sehingga kini, masih belum ada kajian khusus yang pernah dibuat bagi mengenal pasti sama ada tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di unit berkenaan tinggi ataupun rendah dan faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap tersebut.

1.3 Persoalan Kajian

Sehubungan dengan itu, empat persoalan kajian berikut dikemukakan untuk mejadi titik tolak kepada kajian ini. Persoalan kajian tersebut adalah:-

1. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh?
2. Apakah faktor-faktor penyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh?
3. Apakah kesan-kesan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, pekerja dan organisasi berkenaan?
4. Apakah langkah-langkah yang boleh diambil bagi meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh?

1.4 Objektif Kajian

Sejajar dengan empat persoalan kajian yang dikemukakan, di sini dijelaskan empat objektif yang dibentuk terus menjadi tunjang kepada arah tuju perjalanan kajian ini iaitu:-

1. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh.
2. Menganalisis faktor-faktor penyumbang kepada aduan kepuasan pelanggan.
3. Meneliti kesan-kesan kepuasan pelanggan terhadap pelanggan, pekerja dan organisasi.
4. Mencadangkan langkah-langkah bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh.

1.5 Skop Kajian

Skop kajian ini adalah dikhususkan kepada pelanggan yang datang berurusan di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh yang berada di Aras 2 sama ada untuk membayar bil rawatan, laporan perubatan, bil air, bil elektrik, sewa asrama, deposit kuarters dan sebagainya. Tumpuan responden bagi kajian ini terdiri daripada 60 orang pelanggan yang datang berurusan di kaunter tersebut pada 23 Disember 2014 hingga 26 Disember 2014.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilakukan ini bertujuan melihat sejauh mana tahap kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh. Penilaian yang telah dibuat juga dapat mengukur tahap prestasi dan kualiti perkhidmatan di kaunter tersebut.

Di samping itu juga, penyelidik mengharapkan Hospital Sungai Buloh dan organisasi lain yang melibatkan urusan perkhidmatan kaunter menjadikan kajian ini sebagai model bagi menilai prestasi perkhidmatan kaunter di tempat mereka agar dapat memperbaiki dimensi dan elemen yang kritikal.

Kajian ini juga penting bagi tiga golongan tersebut iaitu:-

1. Pengurusan – Membantu pihak pengurusan Hospital Sungai Buloh mencari inisiatif bagi mengurangkan kelemahan dan meningkatkan kekuatan untuk menjamin prestasi dan kualiti perkhidmatan yang disediakan khususnya perkhidmatan kaunter. Dengan ini juga, hubungan antara Hospital Sungai Buloh dan pelanggan dapat dikekalkan.
2. Pekerja – Kajian ini memberikan gambaran kepada pekerja mengenai keperluan dan keinginan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter melalui maklum balas pelanggan yang diperolehi. Pekerja juga dapat mengaplikasikan ilmu dan kemahiran yang ada serta dapat meningkatkan motivasi diri dengan menghadiri kursus-kursus tertentu.

3. Pelanggan – Melalui kajian ini, membuatkan para pelanggan mendapat layanan yang terbaik melalui perkhidmatan kaunter yang lebih mesra dan efektif. Ia juga akan mendorong pelanggan agar terus mendapatkan perkhidmatan tersebut dan sekaligus dapat mengubah persepi mereka terhadap perkhidmatan yang ditawarkan khususnya jabatan kerajaan.

1.7 Struktur Laporan

Kajian ini dipersembahkan dalam enam bahagian iaitu Bahagian 1 adalah Pengenalan yang memuatkan tentang persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian yang dilaksanakan dan kepentingan kajian. Selain dari itu, bahagian ini mengolah persoalan apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh, menganalisis faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan tersebut, dan apakah langkah-langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bahagian 2 menceritakan serba sedikit mengenai Latar Belakang Hospital Sungai Buloh khususnya Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh. Latar Belakang tersebut merangkumi sejarah penubuhan, perkhidmatan yang ditawarkan, pengurusan organisasi, perjawatan serta prestasi dan anugerah yang telah diperolehi.

Bahagian 3 melihat Tinjauan Teori dan Penemuan Lepas berkaitan kajian. Bahagian ini menerangkan mengenai takrifan, ulasan teori dan penemuan kajian lepas.

Bahagian 4 menunjukkan Kaedah Kajian yang memuatkan perbincangan mengenai kaedah dan alat kajian yang telah digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh. Borang soal selidik seperti di Lampiran 1 telah diedarkan secara rambang kepada 60 orang pelanggan selama 3 hari dari 23 Disember 2014 hingga 26 Disember 2014. Maklumat daripada data yang diperolehi dianalisis mengikut peratusan.

Bahagian 5 memaparkan Analisis Kajian yang mengupas dan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di organisasi berkenaan.

Bahagian ini juga menjawab persoalan kajian pertama dan kedua berhubung tahap kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan tersebut.

Bahagian 6 adalah Cadangan dan Kesimpulan di mana persoalan kajian mengenai langkah-langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh terjawab. Bahagian ini diakhiri dengan kesimpulan daripada natijah kajian ini.

University of Malaya

BAHAGIAN II

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Sejarah Hospital Sungai Buloh

Hospital Sungai Buloh (Rajah 2.1) terletak kira-kira 25km daripada Bandaraya Kuala Lumpur di Mukim Batu, Daerah Gombak, Selangor. Pada tahun 1999, projek pembangunan Hospital Sungai Buloh baru ini (seluas 130 ekar) telah dimulakan bagi menampung keperluan populasi yang kian meningkat dan sesak di sekitar kawasan ini dan juga untuk mengurangkan kebanjiran pesakit di Hospital Kuala Lumpur.

Rajah 2.1: Gambar Hospital Sungai Buloh



Hospital baru ini mempunyai 620 katil, dan memberi pelbagai perkhidmatan perubatan secara perkhidmatan sekondari dan perkhidmatan tertiar. Hospital Sungai Buloh telah dikenal pasti sebagai pusat kecemerlangan (*'centre of excellence'*) bagi:

1. Penyakit Berjangkit.
2. Kecemasan dan Trauma.
3. Pembedahan Neuro.

4. Pembedahan Maxillo-Fasial.
5. Pembedahan Plastik dan Rawatan Kebakaran.
6. Ortopedik dan Traumatologi.

Kawasan liputan perkhidmatan hospital ini adalah daerah Gombak, daerah Petaling dan daerah Kuala Selangor di mana populasi di ketiga-tiga kawasan ini merangkumi 40% daripada jumlah keseluruhan populasi di Negeri Selangor iaitu lebih kurang 2.18 juta penduduk.

2.1.1 Logo Hospital Sungai Buloh

Rajah 2.2 merupakan Logo Hospital Sungai Buloh yang tertera perkataan cekap merawat, prihatin menjaga sebagai moto hospital tersebut.

Rajah 2.2: Logo Hospital Sungai Buloh



Sumber: hsgbuloh.moh.gov.my

2.2 Perkhidmatan Hospital Sungai Buloh

Hospital Sungai Buloh menawarkan perkhidmatan dari segi rawatan yang terdiri daripada Perkhidmatan Perubatan, Perkhidmatan Pembedahan, Perkhidmatan Wanita dan Kanak-Kanak, Perkhidmatan Klinikal Diagnostik, Perkhidmatan Sokongan Klinikal, Perkhidmatan Sokongan dan sebagainya.

Pelanggan Hospital Sungai Buloh bukan sahaja terdiri daripada orang awam, malah pekerja hospital itu sendiri juga merupakan sebahagian daripada pelanggan. Mereka bukan sahaja ingin mendapatkan perkhidmatan rawatan dan perubatan, tetapi mereka juga mendapatkan perkhidmatan lain.

Sebagai contoh pekerja yang ingin menetap di kuarters kerajaan akan mendapatkan perkhidmatan di Bahagian Pentadbiran untuk memohon kemudahan kuarters. Setelah diluluskan, pekerja tersebut perlu mendapatkan perkhidmatan di Unit Hasil untuk membuat bayaran deposit kuarters seperti yang telah ditetapkan.

2.2.1 Perkhidmatan Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh pula berperanan dalam mengutip segala hasil kerajaan dari pelbagai sumber dan pelbagai bayaran yang dibenarkan dikutip di peringkat hospital. Antara perkhidmatan yang ditawarkan oleh Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh adalah seperti berikut:

1. Pendaftaran pesakit yang dirujuk untuk masuk ke wad.
2. Bayaran deposit kemasukan ke wad dan bayaran bil rawatan Hospital Sungai Buloh.
3. Mengembalikan baki wang cagaran kepada pesakit atau waris.
4. Menyediakan perkhidmatan pembayaran secara tunai, bank draft, wang pos, kiriman wang, kad kredit dan secara online.
5. Menerima dan mengendalikan Surat Jaminan Pesakit yang diterima melalui faks ataupun pos.
6. Bayaran-bayaran lain seperti Bayaran Laporan Perubatan, Bayaran Sewa Premis, Bayaran Balik Gaji dan Emolumen, Bayaran Balik Asrama, Bayaran Bil Air dan Elektrik, Bayaran Deposit *External Fixator* dan sebagainya.

2.3 Pengurusan Hospital Sungai Buloh

Organisasi merupakan satu unit sosial yang terdiri daripada manusia yang saling bekerjasama dan bergantung antara satu sama lain bagi mencapai matlamat individu, kumpulan dan organisasi. Setiap organisasi perlu mempunyai pengurusan yang berfungsi sebagai proses perancangan, perorganisasian, pengawalan dan pengarahannya.

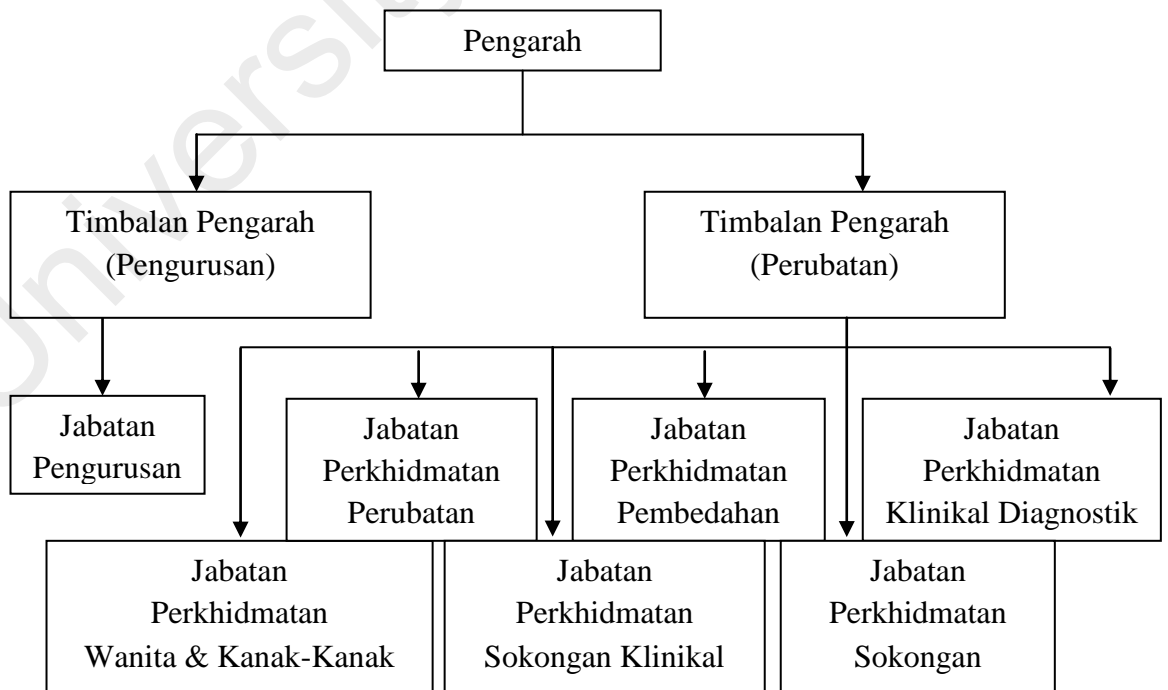
Begitu juga dengan Hospital Sungai Buloh. Pengurusan Hospital Sungai Buloh penting bagi memastikan objektif, visi dan misi hospital tersebut dapat dicapai, memastikan segala sumber digunakan secara efektif dan diselaraskan dengan baik dan teratur agar tiada pembaziran berlaku serta memastikan keseluruhannya berjalan dengan lancar. Carta Organisasi Hospital Sungai Buloh dapat dilihat pada Lampiran 2.

2.3.1 Struktur Jabatan Hospital Sungai Buloh

Rajah 2.3 menunjukkan struktur jabatan yang terdapat di Hospital Sungai Buloh yang berada di bawah seliaan Pengarah hospital tersebut.

Terdapat beberapa bahagian di bawah setiap jabatan. Di bawah Jabatan Pengurusan terdapat Bahagian Pentadbiran, Bahagian Perhubungan Awam, Bahagian Kewangan dan Hasil, Bahagian Sumber Manusia, Bahagian Perolehan dan Pengurusan Aset, Bahagian Kejuruteraan dan Penswastaan serta Bahagian Teknologi Maklumat.

Rajah 2.3: Struktur Jabatan di Hospital Sungai Buloh



Sumber: hsgbuloh.moh.gov.my

Jabatan yang paling banyak terdapat di Jabatan Perkhidmatan Pembedahan dan Jabatan Perkhidmatan Sokongan Klinikal iaitu sembilan jabatan bagi setiap satu. Jabatan Perkhidmatan Pembedahan terdapat Jabatan Pembedahan, Jabatan Anaesthesiologi dan Rawatan Rapi, Jabatan Neurosurgeri, Jabatan Ortopedik dan Traumatologi, Jabatan Pembedahan Plastik dan Rekonstruktif, Jabatan Oftalmologi, Jabatan Maxilo Fasial, Jabatan Kecemasan dan Trauma dan Jabatan Otorinolaringologi (ORL).

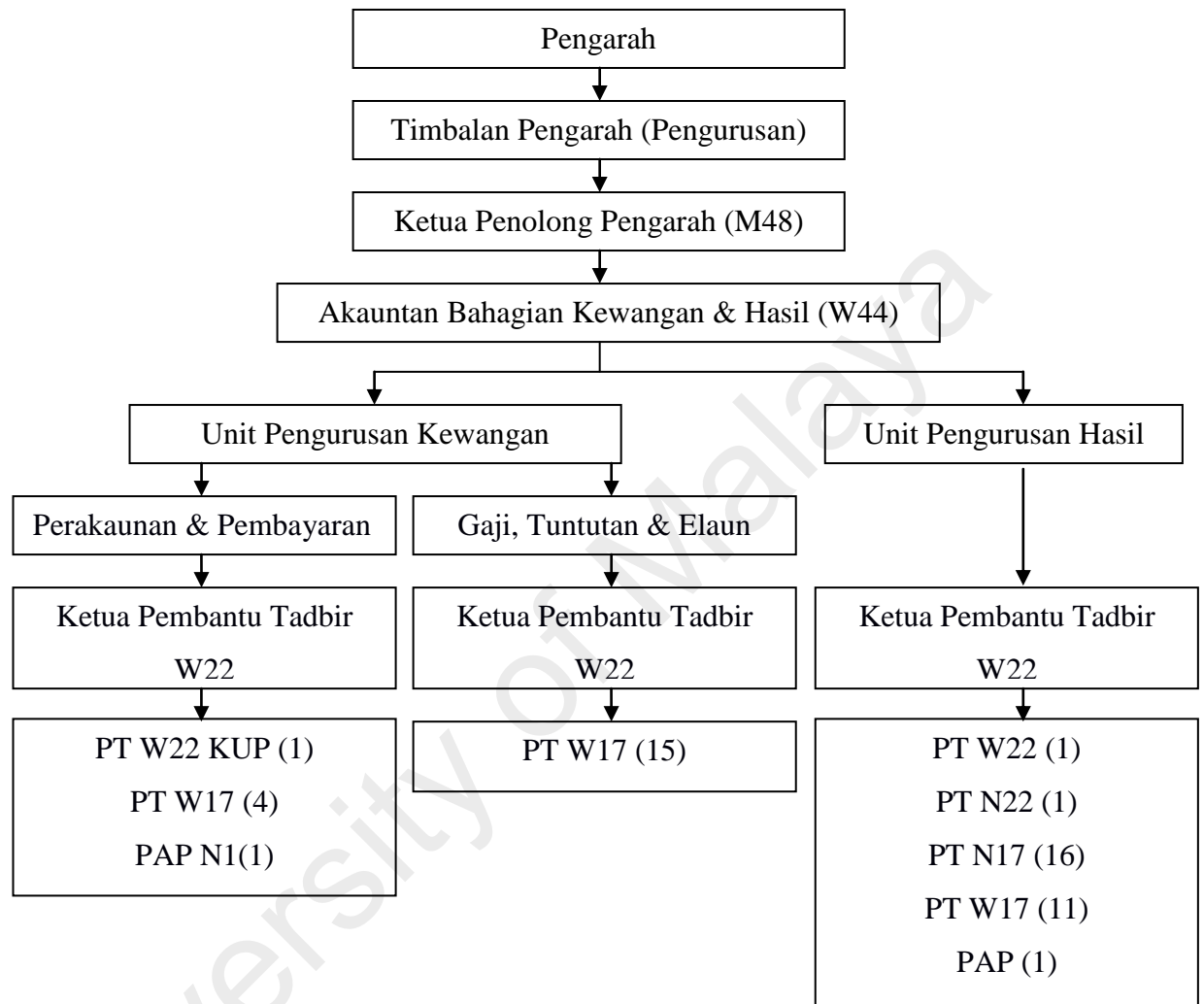
Di bawah Jabatan Perkhidmatan Klinikal pula, terdapat Jabatan Farmasi, Jabatan Dietetik dan Sajian, Unit Pendidikan Kesihatan, Jabatan Kerja Sosial Perubatan, Unit Pemulihan Anggota, Unit Pemulihan Carakerja, Unit Kejuruteraan, Unit Penyeliaan Hospital, Unit Psikologi kaunseling.

Selain itu, Jabatan Perkhidmatan Perubatan, Jabatan Perkhidmatan Wanita dan Kanak-Kanak, Jabatan Perkhidmatan Klinikal Diagnostik serta Jabatan Perkhidmatan Sokongan di bahagikan kepada tiga jabatan bagi setiap satu. Ini dapat dilihat di mana Jabatan Perubatan Am, Jabatan Rehabilitasi dan Jabatan Psikiatri dan Kesihatan Mental berada di bawah Jabatan Perkhidmatan Perubatan. Manakala Jabatan Radiologi, Jabatan Patologi dan Jabatan Forensik berada di bawah Jabatan Perkhidmatan Klinikal Diagnostik.

Jabatan Obstetrik dan Ginekologi, Jabatan Pediatrik dan Jabatan Pergigian Pediatrik terletak di bawah Jabatan Wanita dan Kanak-Kanak. Manakala Jabatan Kesihatan Awam, Jabatan Rekod Perubatan dan Unit Pengurusan Kualiti ditempatkan di bawah Jabatan Perkhidmatan Sokongan.

2.3.2 Struktur Bahagian Kewangan dan Hasil, Hospital Sungai Buloh

Rajah 2.4: Carta Organisasi Unit Hasil dan Kewangan, Hospital Sungai Buloh



Sumber : Kajian Penyelidik

2.3.3 Objektif Hospital Sungai Buloh

Objektif Hospital Sungai Buloh adalah seperti berikut:

1. Untuk menjadi pusat rujukan cemerlang dalam bidang kesihatan dan perubatan melalui penyampaian perkhidmatan yang selamat dan memenuhi keperluan pelanggan di negara dan di rantau ini.
2. Memberi layanan dan hospitaliti yang terbaik kepada pelanggan hospital melalui pengwujudan dan persekitaran yang selesa dan selamat.

3. Meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan melalui penerapan budaya korporat dan penghayatan nilai-nilai murni di kalangan kakitangan semasa bertugas.
4. Menyediakan pelbagai kemudahan dan perubatan yang sesuai dengan keperluan kesihatan komuniti selaras dengan kecanggihan teknologi semasa.
5. Mengoptimumkan perkhidmatan melalui hubungan seramai yang erat dengan komuniti dan agensi yang berkaitan.
6. Mempertingkatkan prestasi dan keilmuan kakitangan melalui pendidikan berterusan dan latihan yang komprehensif selari dengan kemajuan teknologi semasa dalam menjalankan tugas.
7. Memastikan segala urusan dan aktiviti hospital dilaksanakan dengan menggunakan teknologi maklumat yang terkini, cekap dan kos efektif.
8. Menyediakan latihan dalam sub-bidang tertentu di negara ini.

2.3.4 Objektif Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Objektif Hospital Sungai Buloh adalah seperti berikut:

1. Mengutip hasil hospital melebihi 80% dan mengurangkan tunggakan hasil melebihi 20% selaras dengan peraturan-peraturan kewangan yang berkuatkuasa.
2. Memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan betul serta penuh tanggungjawab demi meningkatkan mutu perkhidmatan.
3. Memberi perkhidmatan yang berkualiti dan mesra pada pelanggan demi meningkatkan imej hospital.

2.3.5 Visi Hospital Sungai Buloh

Hospital Sungai Buloh menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan bertumpukan pesakit melalui kecemerlangan dalam penyelidikan klinikal,

latihan, pendidikan, inovasi dan teknologi bersesuaian oleh kakitangan yang prihatin, penyayang, komited dan profesional.

2.3.6 VISI UNIT HASIL, HOSPITAL SUNGAI BULOH

Visi Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh adalah menjadi pengurusan hasil bersistem informasi yang terbaik dalam hospital.

2.3.7 MISI HOSPITAL SUNGAI BULOH

Hospital Sungai Buloh komited untuk:

1. Menyampaikan perkhidmatan penjagaan pesakit yang holistik dengan menyediakan kemudahan prasarana terbaik, serta menjalinkan hubungan seramai dengan agensi berkaitan.
2. Menjadi pusat kecemerlangan dalam pengurusan perawatan penyakit berjangkit, trauma, bedah neuro serta penjagaan perubatan menyeluruh dengan penekanan kepada perkhidmatan rawatan harian.
3. Bekerja sebagai satu pasukan dalam perkongsian dengan komuniti untuk menggalakkan kesejahteraan kesihatan bersama.
4. Mengwujudkan budaya kerja di mana semua pelanggan dihargai dan dihormati.
5. Menyediakan satu suasana persekitaran yang selesa di semua peringkat untuk pembangunan profesional dan penyelidikan yang berterusan.
6. Menggunakan teknologi maklumat dalam semua penyampaian sistem perkhidmatan kesihatan dengan penuh efisien dan mesra pelanggan.

2.3.8 Misi Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Unit Hasil akan melaksanakan kutipan hasil dengan bersistem informasi, menyediakan perkhidmatan kaunter yang cekap dan berkesan,

menguatkuasakan semua peraturan kewangan dan prihatin terhadap layanan pada pelanggan.

2.3.9 Piagam Pelanggan Hospital Sungai Buloh

Piagam Pelanggan Hospital Sungai Buloh adalah seperti berikut:

1. Setiap pesakit akan diberikan rawatan, penjagaan dan pemulihan (rehabilitasi) yang berkualiti di hospital ini.
2. Setiap pesakit yang memerlukan rawatan khusus yang tidak terdapat di hospital ini akan dirujuk ke hospital lain yang sesuai.
3. Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas.
4. Setiap pesakit diberi jaminan bahawa sifat-sifat kemuliaannya akan dipelihara semasa menerima rawatan. Segala maklumat mengenai penyakitnya dan rawatannya akan dirahsiakan dan hanya boleh diberitahu kepada pihak tertentu dengan keizinannya tertakluk kepada undang-undang.
5. Setiap pesakit atau warisnya akan diberi penerangan yang jelas mengenai prosedur dan rawatan yang dicadangkan termasuk risiko dan pilihan yang lain.

2.3.10 Piagam Pelanggan Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Setiap pelanggan Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh akan diberi perkhidmatan yang cekap dan tepat di dalam suasana yang selesa, mesra dan bersopan santun serta diberi maklumat sewajarnya. Pembayaran bil atau tuntutan akan diproses dalam masa 14 hari dari tarikh terima dokumen lengkap. Bayaran balik deposit rawatan juga akan dibayar dalam tempoh satu hari bekerja.

2.3.11 Teras Piagam Hospital Sungai Buloh

Teras piagam ini ditujukan khas kepada setiap pelanggan yang berurusan dengan Hospital Sungai Buloh.

1. Kemudahan Untuk Pelanggan.

Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada hospital ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosial ekonomi. Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi perkhidmatan dengan segera.

2. Taraf Perkhidmatan.

Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan-santun, jujur dan ikhlas tanpa sebarang diskriminasi.

Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional.

Setiap pelanggan akan disediakan dengan kemudahan dan persekitaran yang bersih, selamat, sempurna dan mengikut keperluan klinikal.

3. Maklumat Perkhidmatan

Setiap pelanggan boleh mendapat penjelasan dan nasihat mengenai perkhidmatan yang diberikan kepadanya.

Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.

Setiap pesakit berhak menolak sesuatu perawatan atas tanggungan sendiri.

Kerahsiaan maklumat pemeriksaan, siasatan dan perawatan bagi setiap pesakit adalah dijamin.

4. Pendidikan Kesihatan.

Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan kesihatan dan pencegahan penyakit.

5. Hak Kebenaran.

Semua pesakit akan diminta kebenaran sebelum sebarang prosedur dilakukan ke atasnya (Dalam hal kecemasan untuk menyelamatkan nyawa, pihak hospital akan menjalankan prosedur-prosedur tertentu dengan pengesahan dua orang pakar dan makluman Pengarah Hospital).

Prosedur-prosedur yang bertujuan penyelidikan memerlukan kebenaran bertulis dengan penjelasan terperinci.

6. Kewajipan Pelanggan

Untuk membolehkan Hospital Sungai Buloh melaksanakan Piagam ini dengan berkesan, pelanggan adalah berkewajipan untuk:

Mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berkaitan.

Menjaga kesihatan dirinya dan masyarakat dengan mengamalkan cara hidup yang sihat.

Menggunakan kemudahan-kemudahan yang disediakan secara bertanggungjawab.

Memahami dan menghormati hak pemberi perkhidmatan dan pelanggan lain.

Memberi maklumat yang lengkap dan tepat yang diperlukan dalam mendapatkan perkhidmatan.

2.3.12 Strategi Hospital Sungai Buloh

Hospital Sungai Buloh melancarkan beberapa strategi bagi memastikan visi, misi dan piagam pelanggan terlaksana. Strategi tersebut adalah seperti berikut:

1. Kepimpinan Berkesan.

Mengamalkan kepemimpinan yang dinamik, fleksibel, dan terbuka serta pengurusan sumber manusia yang penyayang.

2. Integrasi Nilai-Nilai.

Mengintegrasikan dan membudayakan nilai-nilai perkhidmatan awam, budaya korporat dan kemahiran insaniah (*soft skill*) dalam aktiviti harian.

3. Konsistensi.

Mengwujudkan cara kerja yang konsisten berdasarkan prosedur yang didokumentasikan serta melakukan kajian semula (pengawasan dan penilaian) yang berterusan.

4. Perancangan Dan Teknologi Bersesuaian.

Mengutamakan inovasi, penyelidikan dan kajian di dalam perancangan program.

5. Komunikasi Berkesan.

Mengutamakan penyebaran maklumat yang berkesan melalui kemahiran berkomunikasi dalam dan di luar organisasi.

2.4 Perjawatan di Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Jadual 2.1 menunjukkan bilangan pekerja dan jawatan yang terdapat di Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh beserta lokasi tempat mereka ditugaskan.

Daripada 31 orang pekerja, tujuh orang adalah pekerja lelaki manakala selebihnya iaitu 24 orang adalah pekerja perempuan. Tujuh orang pekerja lelaki tersebut terdiri daripada seorang Ketua Pembantu Tadbir dan seramai dua orang ditempatkan di Pejabat Hasil, tiga orang di Kaunter Unit Hasil (Kecemasan dan Trauma) serta seorang di Kaunter Unit Hasil (PKKN).

Walaupun pekerja perempuan di Unit Hasil lebih ramai berbanding lelaki, masalah kekurangan tenaga kerja berlaku sekiranya beberapa orang di antara mereka mengambil cuti bersalin selama tiga bulan secara serentak.

Kajian mendapati bilangan pekerja yang paling ramai ditempatkan adalah di Kaunter Unit Hasil (Kecemasan dan Trauma). Namun begitu, bukan bermaksud sembilan kaunter dibuka secara serentak. Sembilan orang pekerja tersebut perlu bertugas mengikut 3 shift iaitu pagi (7.00 pagi hingga 2.00 petang), petang (2.00 petang hingga 9.00 malam) dan malam (9.00 malam hingga 7.00 pagi). Hal ini disebabkan kaunter tersebut perlu beroperasi selama 24 jam berbanding kaunter lain.

Di Kaunter Unit Hasil (Dewan Bersalin), hanya seorang sahaja pekerja yang ditugaskan memandangkan pelanggan yang datang terdiri dari wanita hamil yang

mempunyai komplikasi kehamilan dan untuk tujuan bersalin. Walau bagaimanapun, pekerja ini dibantu oleh Jururawat atau Pembantu Perawatan Kesihatan sekiranya pelanggan terlalu ramai.

Jadual 2.1: Perjawatan di Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh

Lokasi	Ketua	Pekerja Sokongan					Jumlah
	PT W22	PT W22	PT N22	PT N17	PT W17	PAP	
Pejabat	1	1	1	1	3	1	8
Unit Hasil Utama	-	-	-	1	2	-	3
Klinik Pakar 2	-	-	-	1	1	-	2
Klinik Pakar 1	-	-	-	4	-	-	4
Unit Rehabilitasi	-	-	-	2	-	-	2
Kecemasan &Trauma	-	-	-	5	4	-	9
Dewan Bersalin	-	-	-	-	1	-	1
Pusat Kawalan Kusta Negara (PKKN)	-	-	-	2	-	-	2
Jumlah	1	1	1	16	11	1	31

Sumber: Kajian Penyelidik

2.5 Prestasi Hospital Sungai Buloh

Sehingga kini, Hospital Sungai Buloh telah berjaya mendapat pengiktirafan dan mencapai prestasi yang boleh dibanggakan antaranya:

1. Berjaya melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (ISO 9001:2008) di bawah skop pensijilan "Pengurusan Khidmat Sokongan Bukan Klinikal" pada 29 Julai 2011 (Rujuk Lampiran 3).
2. Mendapat Pengiktirafan dari Kementerian Kesihatan Malaysia sebagai "Hospital Rakan Bayi" (Rujuk Lampiran 4).
3. Dianugerahkan Sijil Akreditasi oleh Malaysian Society for Quality in Health (MSQH) (Rujuk Lampiran 5).

BAHAGIAN III

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS

3.1 Takrifan

Perkhidmatan pelanggan ialah pemberian perkhidmatan kepada pelanggan sebelum, semasa dan selepas urusan niaga. Menurut Jamier L. Scott (2002), perkhidmatan pelanggan ialah siri aktiviti yang dirancang untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan iaitu dengan harapan produk atau perkhidmatan tersebut telah memenuhi jangkaan pelanggan.

Menurut Pascoe (1983), kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tindakbalas terhadap keadaan, proses dan hasil daripada pengalaman terhadap perkhidmatan yang telah diterima. Kepuasan pelanggan merupakan kunci kepada sesebuah perniagaan (Mustafa et al., 2007) yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan.

3.2 Ulasan Teori

Pelanggan merupakan subjek yang paling penting dalam sesebuah perniagaan. Oleh itu, sesuatu organisasi tidak seharusnya mengabaikan penilaian pelanggan dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Kepuasan pelanggan bukanlah suatu konsep yang baru. Di awal abad 20, kebanyakan organisasi memahami kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang penting. Neiman Marcus misalnya seorang peniaga dalam perniagaan runcit mengingatkan kepada semua pekerjanya bahawa "*sell satisfaction is not just merchandise*".

Menurut Berma dan Evans 2007, "kepuasan pelanggan berlaku apabila perkhidmatan yang disediakan berjaya memenuhi atau melebihi jangkaan pengguna".

Selain itu, Lucas (2012) menyatakan "kepuasan merupakan faktor utama bagi kebanyakan pelanggan untuk kekal setia".

Perkhidmatan yang berkualiti berkait rapat dengan kepuasan pelanggan. Rosander (1989) melihat konsep kualiti perkhidmatan pelanggan sebagai satu darjah di mana tahap kecemerlangan diinginkan dan pengenalan kepada kepelbagaian dalam mencapai kecemerlangan tersebut dan seterusnya memenuhi kehendak pelanggan.

Seharusnya pembekal perkhidmatan bertanyakan kepada pelanggan samaada kepuasan mereka telah tercapai seperti mana yang telah dinyatakan oleh Denton (1989), iaitu ramai pembekal perkhidmatan yang berjaya telah menanyakan kepada pelanggan mereka mengenai apa yang mereka jangkakan. Kemudian mereka meletakkan satu piawaian dan membina motivasi pelanggan, latihan intensif bagi membolehkan pelanggan mencapai apa yang mereka jangkakan dan supaya piawaian organisasi tercapai.

Berdasarkan keperluan kajian oleh Groomroos (1982) berpendapat kualiti perkhidmatan mempunyai beberapa tema yang tersirat seperti berikut:

1. Kualiti perkhidmatan adalah lebih sukar untuk dinilai oleh pelanggan daripada kualiti produk.
2. Persepsi kualiti perkhidmatan adalah terhasil daripada perbandingan dan pengharapan pelanggan dan prestasi perkhidmatan yang akan terjadi.
3. Penilaian kualiti bukan hanya terhasil daripada perkhidmatan yang diberikan malah melibatkan seluruh proses penghantaran perkhidmatan.

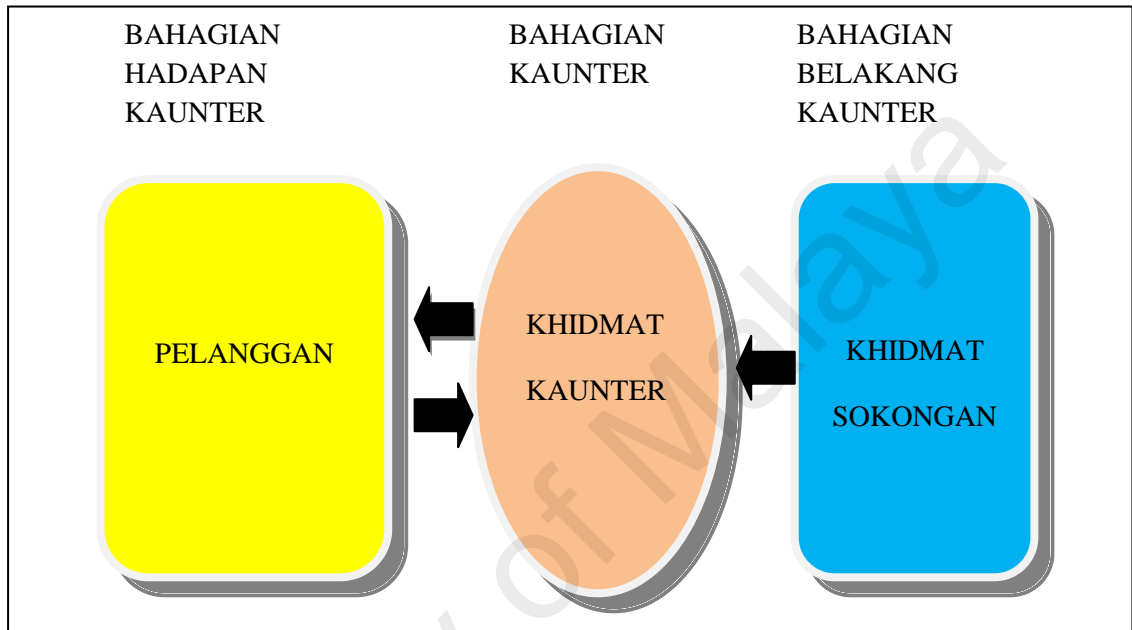
Kajian mendapati bahawa perkhidmatan pelanggan yang cemerlang mestilah bercirikan mesra pelanggan dan memenuhi kepuasan pelanggan.

3.2.1 Konsep Perkhidmatan Kaunter

Perkhidmatan kaunter disediakan bagi memudahkan sesuatu organisasi memberi perkhidmatan kepada orang ramai. Pelbagai jenis perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi dapat dilaksanakan dengan lebih efisien jika

terdapat kaunter perkhidmatan di setiap jabatan. Konsep perkhidmatan kaunter seperti di Rajah 3.1 mengandungi tiga bahagian.

Rajah 3.1: Konsep Perkhidmatan Kaunter



Sumber: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 10/1991

3.2.2 Bahagian Hadapan Kaunter

Kemudahan yang sesuai dan secukupnya perlu disediakan untuk pelanggan di bahagian hadapan kaunter. Kemudahan dan keperluan tersebut termasuklah:

1. Papan Tanda dan Tunjuk Arah.

Ciri-ciri papan tanda dan tunjuk arah yang baik ialah mudah dilihat, tepat, dan jelas serta menunjukkan jenis senarai keperluan sesuatu urusan.

2. Kaunter Pertanyaan.

Kaunter pertanyaan yang disediakan hendaklah menepati ciri-ciri berikut seperti mudah dikunjungi, dikendalikan oleh pekerja yang berpengetahuan dan dilengkapi dengan borang-borang, panduan dan risalah mengenai perkhidmatan yang disediakan. Kaunter pertanyaan jika berfungsi dengan

berkesan akan memudahkan pelanggan mendapat penjelasan tanpa perlu menunggu di kaunter di samping menjimatkan masa pelanggan dan pekerja yang bertugas di kaunter.

3. Tempat Menunggu Yang Selesa.

Antara kemudahan yang disediakan bagi keselesaan pelanggan ialah tempat menunggu yang mencukupi dan selesa, persekitaran yang bersih dan menarik serta dilengkapi dengan penghawa dingin, rancangan video atau program yang menyampaikan maklumat produk perkhidmatan dan promosi terkini kepada para pelanggan.

4. Sistem Giliran (*Queue Management System*).

Sistem menunggu bagi mendapatkan perkhidmatan perlu diberi perhatian kerana sistem menunggu yang diamalkan oleh kaunter akan memberi kesan ke atas keselesaan dan kepuasan pelanggan. Sistem yang terkini dan biasa diamalkan oleh kebanyakan kaunter di Malaysia iaitu menggunakan sistem panggilan. Sistem ini memberi peluang kepada pelanggan menunggu tanpa perlu beratur panjang.

5. Sistem Cadangan.

Setiap perkhidmatan kaunter perlu menunjukkan satu sistem cadangan bagi membolehkan pelanggan menyampaikan penghargaan dan teguran terhadap prestasi perkhidmatan yang diberikan serta cadangan bagi memperbaiki kelemahan yang ada. Pelanggan boleh menyampaikan pandangan mereka melalui peti cadangan yang disediakan di ruang menunggu.

3.2.3 Bahagian Khidmat Kaunter

Pekerja-pekerja di bahagian kaunter perlu bersedia dan memastikan tindakan yang perlu diambil sebelum memulakan tugas seperti berikut:

1. Pekerja yang bertugas mesti berada 10 minit lebih awal sebelum kaunter dibuka untuk melayan pelanggan.

2. Memastikan peralatan dan kelengkapan kerja berfungsi dengan baik.
3. Persekitaran kaunter bersih dan selesa.
4. Borang atau dokumen mencukupi dan tersedia untuk digunakan.
5. Pastikan kaunter dibuka tepat pada masa yang ditetapkan.
6. Memaklumkan kepada penyelia atau pegawai yang bertugas sekiranya ada pekerja kaunter yang tidak hadir bertugas.

3.2.4 Bahagian Khidmat Sokongan

Khidmat sokongan ialah bahagian belakang kaunter yang memberi perkhidmatan sokongan kepada pekerja-pekerja kaunter seperti berikut:

1. Membantu mematuhi standard prestasi kaunter, peraturan dan juga panduan kerja.
2. Meningkatkan kemahiran dalam memberikan perkhidmatan.
3. Mengamalkan budaya kerja cemerlang dan menilai semula keputusan yang dibuat supaya matlamat yang ditetapkan dapat dicapai.
4. Membantu dengan segera sekiranya pekerja tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan pelanggan.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Dalam penemuan kajian lepas, penyelidik menjelaskan mengenai Model Kepuasan Pelanggan, Model Kualiti Perkhidmatan dan Perkaitan Antara Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan.

3.3.1 Model Kepuasan Pelanggan

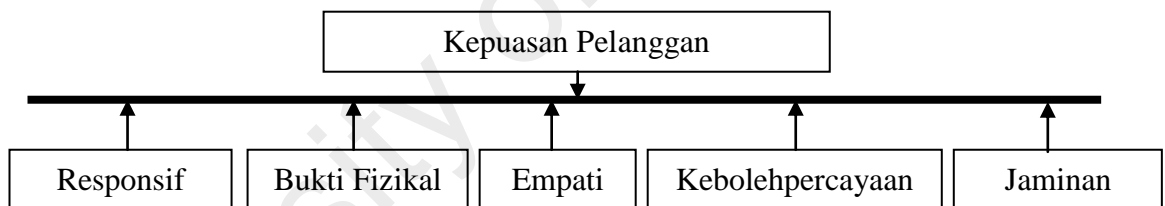
Menurut A. Kahar, (2008) Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi

tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu *Customer Expectation* atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran untuk mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan (Ramli, Chai dan Idris 2009). Antara instrumen yang digunapakai termasuklah SERVQUAL dan SERVPERF.

Pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain.

Rajah 3.2: Model Kepuasan Pelanggan



Sumber: (Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, 1988)

SERVQUAL berfungsi untuk mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003).

Penilaian menggunakan konsep SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima dimensi yang mana ia merupakan dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan dalam mencapai kepuasan terhadap sesuatu perkhidmatan iaitu Kebolehpercayaan (Reliability), Jaminan

(Assurance), Bukti Fizikal (Tangibles), Empati (Empathy), dan Responsif (Responsiveness).

Menurut Johari (2007), setiap dimensi memberikan penilaian yang tersendiri di mana keterangan bagi setiap dimensi adalah seperti berikut:

1. Responsif: Kesiediaan untuk bertindak membantu pelanggan dalam menyampaikan perkhidmatan dengan kadar segera dan memaklumkan perkembangan sehingga urusan selesai.
2. Bukti Fizikal: Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan personel.
3. Empati: Keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pembekal perkhidmatan kepada pelanggannya.
4. Kebolehpercayaan: Keupayaan untuk menawarkan dan melaksanakan perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai dari segi kualiti serta menepati piagam yang telah ditetapkan.
5. Jaminan: Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pihak pelanggan.

3.3.2 Model Kualiti Perkhidmatan

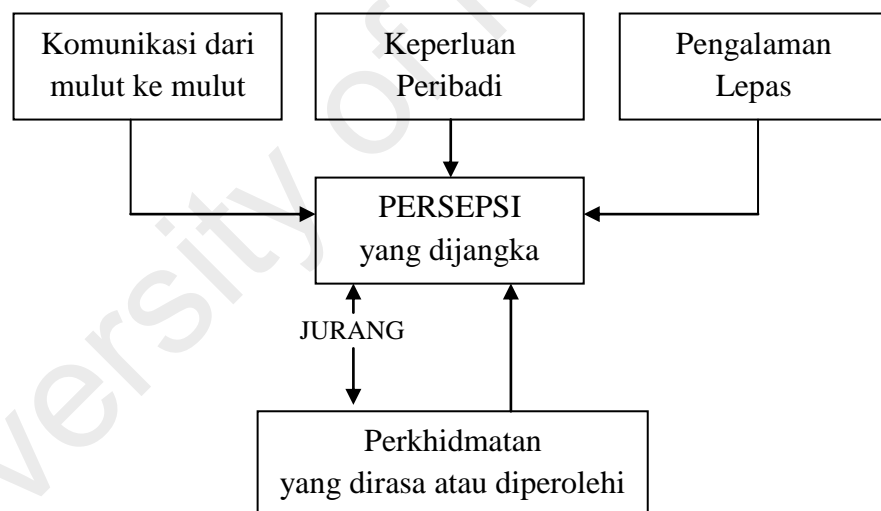
Bagi sesebuah organisasi yang menitikberatkan mutu dalam perkhidmatan ia akan membantu memperbaiki operasi dalaman organisasi tersebut, meningkatkan mutu komunikasi antara pihak luaran dan dalaman kerana adanya diskripsi kerja dan tanggungjawab yang jelas, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap produk syarikat (Gotzami dan Tsiotras, 2002; Singels et al., 2001).

Persepsi kualiti perkhidmatan merupakan tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan. Ia adalah merupakan penilaian luaran pelanggan (dalam bentuk sikap) dan hasil perbandingan yang dibuat antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan

perkhidmatan sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri (Alias dan Abdul Rahman, 2001).

Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi untuk membolehkan institusi mencari jalan agar penambahbaikan dapat dibuat. Pelanggan perkhidmatan dan pelanggan produk merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah organisasi. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahu pun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Toh, 2005).

Rajah 3.3: Model Kualiti Perkhidmatan



Sumber: Boone dan Kurtz (1996)

Berdasarkan model kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan di Rajah 3.3, terdapat satu perkaitan yang jelas antara kualiti dengan persepsi dan imej bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk atau perkhidmatan yang dirasakan dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan orang ramai mengenai produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil

yang diperolehi itu, secara tidak langsung akan mewujudkan suatu persepsi terhadap perkhidmatan yang ingin mereka perolehi. Tindak balas yang akan wujud selepas itu iaitu samaada mereka mendapatkan perkhidmatan tersebut atau sebaliknya.

Namun, berdasarkan model di atas, terdapat jurang yang wujud antara perkhidmatan yang diterima dengan perkhidmatan yang telah dijangkakan sebelum ini. Jurang yang wujud ini disebabkan oleh rasa ketidakpuasan terhadap apa yang telah diterima. Oleh itu, pembekal perkhidmatan tersebut perlulah memastikan jurang yang wujud ini tidak terlalu luas dimana secara langsung menunjukkan ketidakcekapan dalam menyediakan perkhidmatan.

3.3.2 Kaitan Antara Perkhidmatan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan

Perkaitan antara perkhidmatan yang disediakan oleh Hospital Sungai Buloh dan kepuasan pelanggan telah diolah melalui Model Kesetiaan Pelanggan (PDI, 2001). Terdapat beberapa aspek yang menyumbang kepada kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Aspek-aspek ini boleh dibahagikan seperti berikut:

1. Ciri-ciri Produk dan Perkhidmatan

Ciri-ciri merujuk kepada aspek prestasi tertentu dalam produk atau perkhidmatan. Ciri-ciri ini amat berbeza bergantung kepada keadaan produk atau perkhidmatan. Produk ataupun perkhidmatan perlu mempunyai ciri-ciri seperti berorientasikan pelanggan, berkualiti dan mesra pelanggan.

2. Sistem dan Struktur

Sistem dan struktur mentafsir keupayaan organisasi untuk menyokong komitmen mereka dan memberi pelanggan apa yang mereka mahukan seperti keselesaan, maklumat tepat, dan fleksibiliti dalam pesanan. Sistem dan struktur perlu mempunyai ciri-ciri seperti sokongan sumber dan kepantasan perkhidmatan atau produk.

3. Hubungan Pelanggan

Hubungan kemanusiaan yang berbeza-beza boleh memberi perbezaan dalam kesetiaan pelanggan. Wakil yang cekap memahami apa yang berlaku dan apa yang tidak berlaku serta dapat membentuk ikatan kepercayaan dan kehormatan dengan pelanggan, lazimnya akan membentuk satu hubungan pelanggan jangka panjang termasuklah rakan kongsi tidak formal.

4. Harapan Pelanggan

Berdasarkan maklumat yang diperolehi pelanggan, perbualan dengan pekerja di organisasi tersebut, pelanggan mempunyai harapan terhadap apa yang telah dibayar oleh mereka.

5. Penyelesaian Masalah

Kesilapan yang berlaku jika ditangani dengan cepat dan betul, ia akan mempunyai kesan yang minimum terhadap kepuasan pelanggan. Namun begitu, penyelesaian masalah yang utama boleh mengukuhkan kesetiaan pelanggan dengan memperbaiki keyakinan pelanggan terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan apa yang telah dijanjikan atau memperbetulkannya dengan cepat.

6. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan akan membandingkan pengalaman mereka kepada norma industri yang dirasai iaitu sejauh mana pelanggan menjangkakan pesaing lain dalam industri ini memberi layanan kepada mereka. Organisasi yang menepati jangkakan industri ini akan memberi pelanggan mereka nilai yang diharapkan. Ini menggambarkan prestasi purata industri – paras asas kepada kepuasan pelanggan.

7. Kesetiaan Pelanggan

Kesetiaan dibina dengan menyediakan lebih daripada pelanggan harapkan. Organisasi yang membina kesetiaan pelanggan sentiasa mengakuinya sebagai punca kepada kelebihan bersaing yang berterusan.

Ketiga-tiga elemen iaitu ciri-ciri produk atau perkhidmatan, sistem dan struktur serta hubungan pelanggan sangat penting dalam menyumbang kepada jangkakan pelanggan samaada dari segi jangkakan produk atau jangkakan

perkhidmatan. Jika sesuatu produk atau perkhidmatan menepati apa yang dijangka dan dikehendaki pelanggan, maka pelanggan akan dapat merasai nilai-nilai dalam jangkaan industri.

Dalam pada itu, jika produk atau perkhidmatan tidak menepati apa yang dijangka pelanggan, maka peringkat penyelesaian masalah akan diambil kira yang meliputi ciri-ciri tindak balas, kebertanggungjawaban dan menunaikan sesuatu secara berperingkat. Jika produk atau perkhidmatan itu memenuhi apa yang dijangka dan diharapkan pelanggan, maka kepuasan pelanggan ini akan menyumbang kepada keyakinan, penghargaan dan tren kepuasan.

Dalam pada itu, jika produk atau perkhidmatan melampaui apa yang dijangka dan diharapkan pelanggan, maka ia akan membawa kepada kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan ini akan menyumbang kepada reputasi, perniagaan ulangan, cadangan, hubungan dan tren kepimpinan.

3.4 Rumusan

Kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan merupakan dua aspek yang berbeza tetapi saling bergantung dan memerlukan antara satu sama lain. Terdapat banyak model yang telah direka dalam kedua-dua aspek ini yang mengandungi berbagai-bagai dimensi dan bahagian bagi menggambarkan hubungan dan perkaitan yang wujud.

Oleh itu, dapat disimpulkan di sini bahawa mengukur kualiti perkhidmatan bukanlah suatu perkara yang mudah. Kualiti juga tidak hanya dinilai pada proses akhir penyampaiannya kepada pelanggan tetapi juga kepada keseluruhan proses yang terlibat sehinggalah perkhidmatan tersebut sampai kepada pelanggan.

BAHAGIAN IV

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrif Kaedah Kajian

Bahagian ini menunjukkan kaedah kajian yang memuatkan perbincangan mengenai kaedah dan alat kajian yang telah digunakan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh.

Takrif kaedah kajian atau metodologi kajian adalah merujuk kepada kaedah yang paling sesuai untuk menjalankan penyelidikan dan menentukan tatacara efektif bagi menjawab isu dan permasalahan kajian.

Mengikut Chua (2006), penyelidikan dijalankan untuk membekalkan jawapan kepada ketidaktentuan dalam beberapa hal atau fenomena yang telah berlaku, sedang berlaku, atau dijangka akan berlaku di masa depan.

Penyelidikan adalah kaedah untuk memastikan maklumat yang dikumpulkan adalah reliabel dan valid yang bermaksud ia disokong oleh data kuantitatif atau kualitatif.

4.2 Pendekatan dan Jenis Kajian

Sehingga kini, terdapat beribu-ribu penyelidikan atau kajian yang telah dijalankan di seluruh dunia. Pendekatan kajian terbahagi kepada dua iaitu kualitatif dan kuantitatif. Jenis kajian pula seperti diskriptif, penjelasan dan pencarian.

4.3 Sumber Data

Biasanya terdapat dua jenis data atau maklumat yang boleh dikumpulkan melalui sesuatu kajian iaitu data primer dan data sekunder. Data primer merujuk kepada

maklumat yang belum pernah diperolehi sebelum ini dan harus dikumpul sendiri oleh penyelidik dengan menggunakan instrumen seperti borang soal selidik, temuduga, borang pemerhatian dan sebagainya. Manakala data sekunder pula merujuk kepada maklumat yang sedia ada yang digunakan oleh penyelidik seperti laporan kewangan syarikat, data dan maklumat di perpustakaan, capaian laman sesawang dan seumpamanya.

4.3.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperolehi terus dari sumber yang asli (tidak melalui media perantara) dan dikumpul sendiri oleh penyelidik melalui kaedah-kaedah seperti borang soal selidik atau pemerhatian sampel responden yang mewakili jumlah populasi sebenar. Data primer merupakan pandangan responden secara individu atau kumpulan, hasil pemerhatian terhadap sesuatu benda, kejadian atau kegiatan, dan hasil ujian.

i. Kaedah Tinjauan

Kaedah tinjauan merupakan kaedah pengumpulan data primer yang menggunakan soalan lisan dan bertulis. Data yang diperolehi sebahagian besar merupakan data deskriptif, akan tetapi pengumpulan data boleh direka untuk menjelaskan sebab dan akibat atau mendedahkan idea. Secara umumnya kaedah ini digunakan untuk mengumpul data yang sama dari banyak subjek. Teknik yang kerap digunakan adalah temubual dan soal selidik.

ii. Temubual

Temubual merupakan teknik pengumpulan data dalam kaedah tinjauan yang menggunakan soalan secara lisan kepada responden. Teknik ini dilakukan jika pengkaji memerlukan komunikasi atau hubungan dengan responden. Data yang dikumpul berupa masalah tertentu yang bersifat kompleks atau

sensitif sehingga kemungkinan jika dilakukan dengan borang soal selidik akan kurang mendapat perhatian dari responden. Teknik ini digunakan terutama untuk responden yang tidak dapat membaca atau menulis atau terdapatnya soalan yang memerlukan penjelasan terperinci dari penemubual.

iii. Borang Soal Selidik

Teknik ini memberikan tanggungjawab kepada responden untuk membaca dan menjawab soalan. Borang soal selidik dapat diedarkan dengan pelbagai cara sama ada diedarkan secara langsung oleh penyelidik, diletakkan di tempat-tempat yang menjadi tumpuan umum dan sebagainya.

iv. Kaedah Pemerhatian

Kaedah pemerhatian merupakan satu penyelidikan yang digunakan untuk mengumpul data melalui pengamatan dan pemerhatian terhadap sesuatu. Peranan penyelidik ialah sebagai pemerhati terhadap perubahan-perubahan tingkah laku, mendengar serta melihat samaada dari jarak jauh ataupun dekat.

Biasanya ciri-ciri yang ingin diperhati adalah sangat halus dan terperinci dan ini menjadikan keputusan yang dibuat lebih tepat.

4.3.2 Data Sekunder

Apabila data primer telah dikumpul, diproses, dicetak serta disiarkan, data ini menjadi data sekunder kepada penyelidik-penyelidik yang lain. Dalam erti kata lain, data sekunder adalah data yang telah disiarkan dan digunakan oleh mereka selain daripada pengumpul data itu sendiri. Data ini diperolehi daripada rekod-rekod data yang telah dikumpulkan oleh penyelidik lain dalam sektor kerajaan, swasta atau agensi lain.

Data sekunder boleh dibahagikan kepada dua klasifikasi iaitu data sekunder dalaman dan data sekunder luaran. Data sekunder dalaman

diperolehi dalam organisasi tempat penyelidikan dijalankan manakala data sekunder luaran diperolehi daripada sumber-sumber luar.

4.4 Kaedah yang Digunakan Dalam Kajian

Bagi melaksanakan kajian ini, terdapat dua kaedah pengumpulan data dan maklumat telah dilakukan iaitu menerusi langkah-langkah kuantitatif dan kualitatif. Matlamat kajian kuantitatif adalah untuk mendapatkan secara langsung maklumbalas dan maklumat yang diperlukan dari responden yang terlibat dalam menilai tahap kepuasan pelanggan.

Bagi memenuhi matlamat ini, borang soal selidik yang berbentuk Skala Likert telah diedarkan kepada 65 orang pelanggan yang berurusan di kaunter tersebut pada 23 Disember 2014 hingga 26 Disember 2014. Walau bagaimanapun, hanya 92.3% sahaja iaitu 60 borang yang telah diterima. Rujuk kepada Lampiran 1.

Bagi kajian kualitatif, matlamat utama adalah untuk mendapatkan tambahan dan penerangan terperinci berkaitan perkara dan isu yang dibangkitkan dalam kajian ini iaitu melalui "*open-ended question*" dan juga cadangan yang diberikan.

Kaedah pensampelan yang digunakan adalah pensampelan mudah iaitu dengan memberikan borang soal selidik secara rawak kepada pelanggan yang telah selesai berurusan di kaunter tersebut. Dengan cara ini, jawapan yang diberikan benar-benar mencerminkan persepsi mereka terhadap mutu perkhidmatan yang memberikan kepuasan kepada mereka.

4.5 Kekangan Kajian

Untuk menyiapkan kertas kajian ini bukanlah sesuatu yang mudah kerana terdapat pelbagai kekangan yang perlu dihadapi oleh penyelidik. Segelintir pelanggan enggan memberi kerjasama untuk mengisi dan menyerahkan semula borang soal selidik dalam kajian ini atas pelbagai alasan antaranya mengejar masa dan khuatir pihak hospital mengambil tindakan terhadap ulasan yang diberikan.

Sukar untuk memperolehi maklumat daripada pekerja yang terlibat kerana mereka tidak mahu hasil kajian yang dijalankan memberi keputusan yang kurang baik dan menjejaskan imej hospital. Namun, maklumat dapat diperolehi setelah diberi penerangan yang terperinci tentang kajian yang dibuat. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa maklumat sulit yang perlu dirahsiakan.

Memandangkan kajian ini perlu disiapkan dalam tempoh tiga bulan sahaja, maka kertas kajian ini dikhuatiri mempunyai kekurangan dari beberapa aspek. Walau bagaimanapun, kesimpulan yang diperolehi dalam kajian ini adalah tepat dan boleh digunapakai di dalam organisasi tersebut.

BAHAGIAN V

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Bahagian ini memaparkan Analisis Kajian yang mengupas dan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh. Bahagian ini juga menjawab persoalan kajian pertama dan kedua berhubung tahap kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan tersebut.

5.2 Analisis Kepuasan Pelanggan

Kajian ini menggunakan kedua-dua data iaitu data sekunder dan data primer. Analisis mengenai kepuasan pelanggan diperolehi melalui data sekunder di mana penyelidik merujuk daripada pelbagai sumber seperti laporan-laporan yang telah diterbitkan, buku-buku rujukan, jurnal dan laman web.

Data sekunder ini lebih kepada teori dan kajian penemuan lepas mengenai hubung kait kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan yang memberi impak besar kepada sesebuah organisasi.

Di samping itu, penyelidik juga mendapatkan data primer melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada pelanggan. Tujuan borang soal selidik ini bagi menilai tahap kepuasan pelanggan mengenai perkhidmatan, kemudahan dan persekitaran kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh.

5.3 Analisis Demografi Responden

Secara keseluruhannya, analisis profil responden merangkumi aspek jantina responden, bangsa, umur, kewarganegaraan, kawasan tempat tinggal, taraf

pendidikan, taraf perkahwinan, taraf pekerjaan dan kekerapan responden berurusan dengan Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh. Ia bertujuan untuk mengenalpasti kategori pelanggan yang berurusan di unit ini. Secara keseluruhannya, profil responden adalah seperti dalam Jadual 5.1.

Jadual 5.1: Demografi Responden di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh (n=60)

Maklumat Demografi	Bilangan Responden	Peratus (%)
Jantina:		
Lelaki	32	53.3
Perempuan	28	46.7
Bangsa:		
Melayu	22	36.7
Cina	10	16.7
India	18	30.0
Lain-Lain	10	16.7
Umur:		
20 tahun ke bawah	8	13.3
21 hingga 30 tahun	12	20.0
31 hingga 40 tahun	12	20.0
41 hingga 50 tahun	15	25.0
51 hingga 60 tahun	8	13.0
61 tahun ke atas	5	8.3
Warganegara:		
Malaysia	52	86.7
Bukan Warganegara	8	13.3
Kawasan Tempat Tinggal:		
Sungai Buloh	23	38.3
Selangor	22	36.7
Kuala Lumpur	8	13.3
Lain-Lain	7	11.7
Taraf Pendidikan:		
UPSR/ PMR	2	3.33

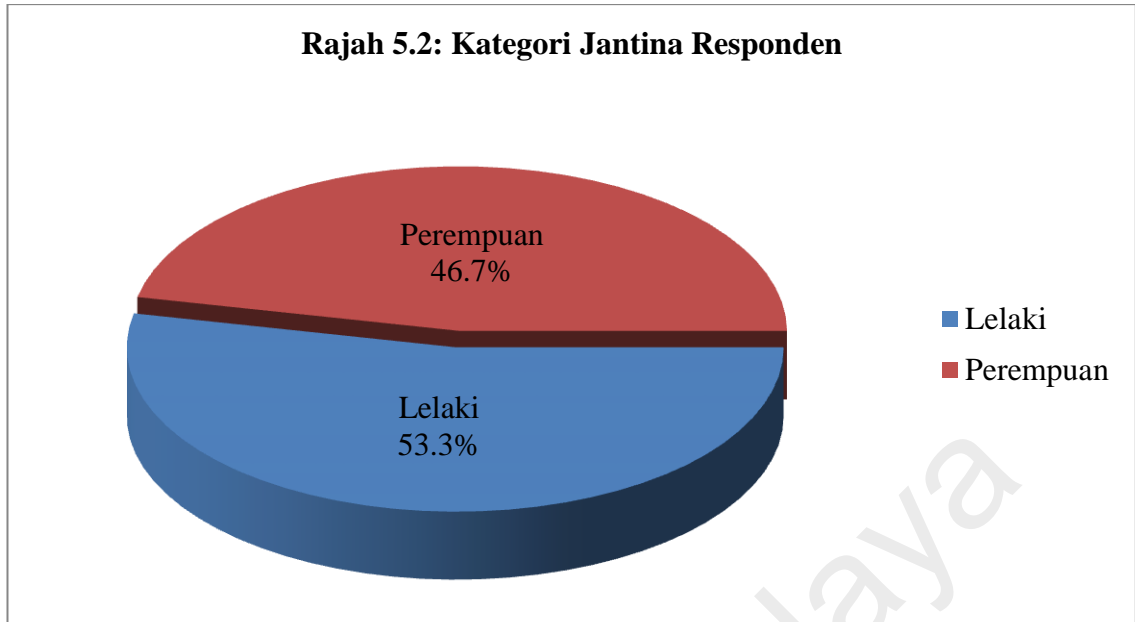
SPM/ STPM/ Sijil Setaraf	28	46.7
Diploma	23	38.3
Ijazah/ Sarjana/ Phd	6	10.0
Lain-Lain	1	1.7
Taraf Perkahwinan:		
Bujang	11	18.3
Berkahwin	41	68.3
Lain-Lain	8	13.3
Taraf Pekerjaan:		
Pelajar	8	13.3
Kakitangan Hospital Sungai Buloh	18	30.0
Kakitangan Kerajaan	15	25.0
Kakitangan Swasta	7	11.7
Bekerja Sendiri	7	11.7
Lain-Lain	5	8.3
Kekerapan Berurusan:		
1 hingga 10 kali	30	50.0
11 hingga 20 kali	8	13.3
Lebih 21 kali	22	36.7

Sumber: Kajian Penyelidik

5.3.1 Jantina Responden

Daripada sampel kajian, mendapati bahawa sebanyak 53.3% iaitu seramai 32 orang daripada jumlah responden adalah lelaki dan selebihnya adalah perempuan iaitu 46.7%. Rajah 5.2 menunjukkan jantina keseluruhan responden kajian.

Rajah 5.2: Kategori Jantina Responden

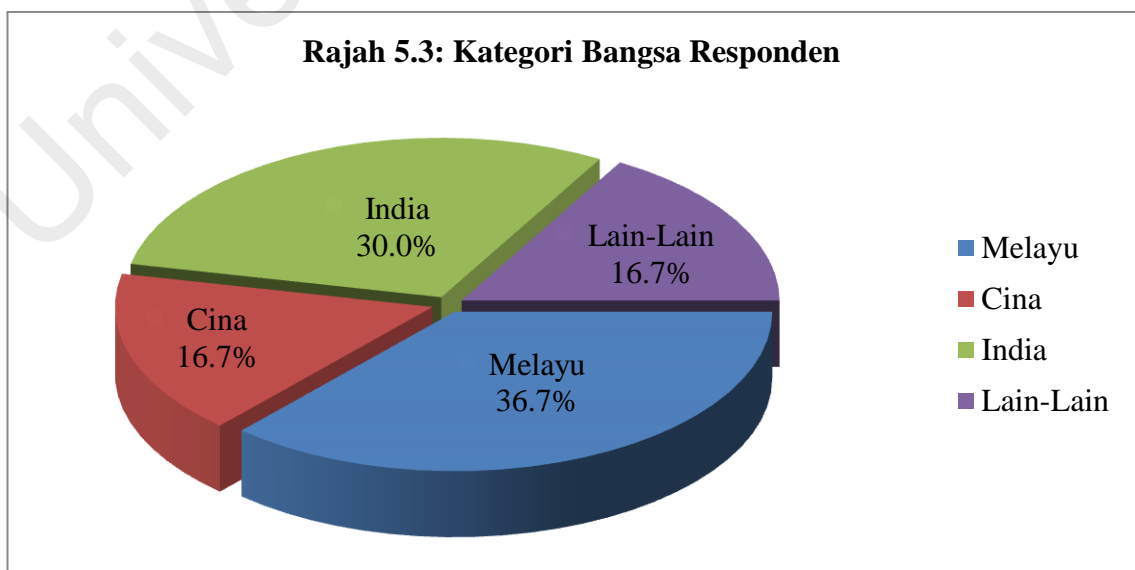


Sumber: Kajian Penyelidik

5.3.2 Bangsa Responden

Berdasarkan pada Rajah 5.3, bangsa responden terbahagi kepada empat kategori. Bangsa Melayu paling ramai mendapatkan perkhidmatan di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh iaitu seramai 22 orang dan diikuti bangsa India seramai 18 orang. Manakala bangsa Cina dan lain-lain bangsa mewakili 10 orang bagi setiap satu.

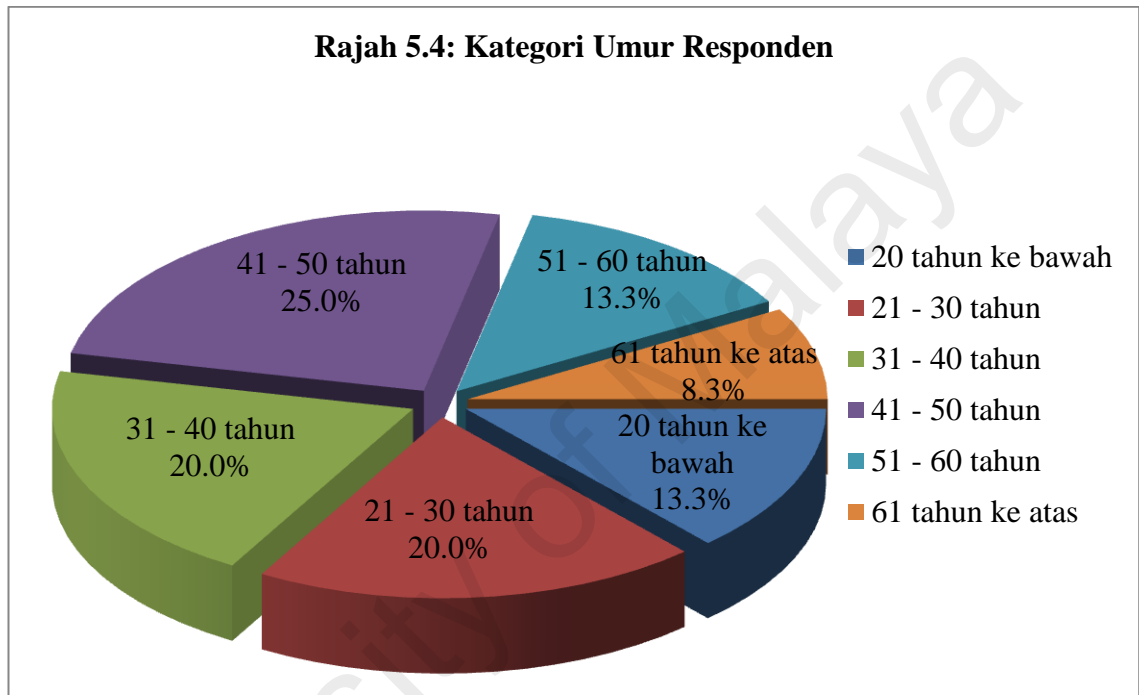
Rajah 5.3: Kategori Bangsa Responden



Kajian: Sumber Penyelidik

5.3.3 Umur Responden

Umur responden dipecahkan kepada enam kategori seperti di Rajah 5.4. Kajian mendapati peratus bagi kategori umur 41 hingga 50 tahun paling tinggi, diikuti 21 tahun hingga 30 tahun dan 31 tahun hingga 40 tahun iaitu 12%. Manakala kategori umur 61 tahun dan ke atas hanya seramai lima orang iaitu 8.3%.

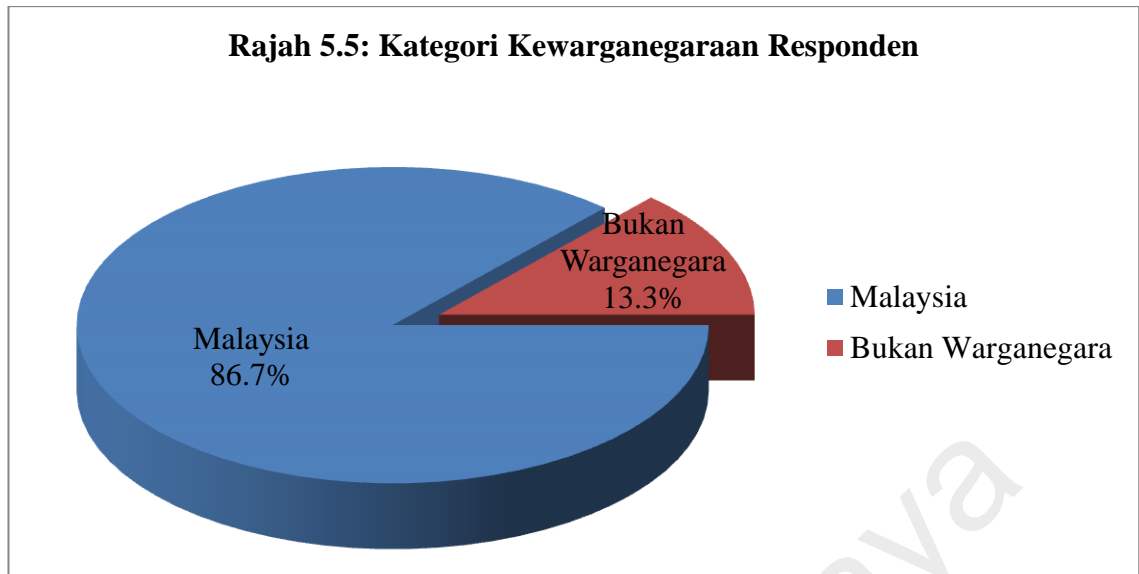


Kajian: Sumber Penyelidik

5.3.4 Kewarganegaraan Responden

Rajah 5.5 menunjukkan taraf kewarganegaraan responden yang dikelaskan kepada dua iaitu Warganegara Malaysia dan Bukan Warganegara. Kajian mendapati kebanyakan responden terdiri daripada Warganegara Malaysia iaitu 86.7% bersamaan 52 orang berbanding Bukan Warganegara iaitu hanya 13.3% bersamaan 8 orang.

Rajah 5.5: Kategori Kewarganegaraan Responden



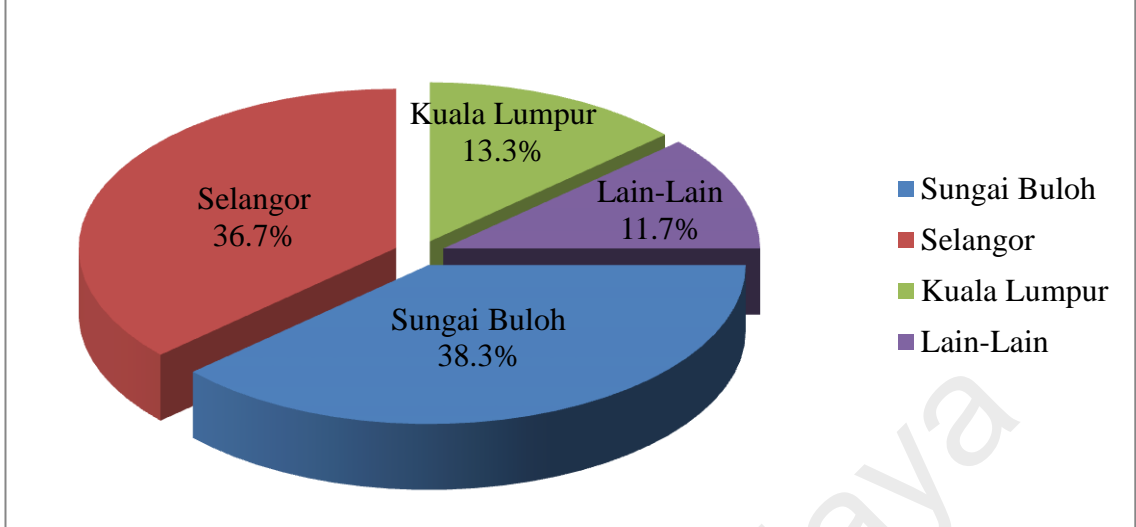
Kajian: Sumber Penyelidik

5.3.5 Kawasan Tempat Tinggal Responden

Kategori kawasan tempat tinggal responden dipecahkan kepada empat kategori iaitu Sungai Buloh, dalam Selangor, Kuala Lumpur dan lain-lain. Kajian mendapati majoriti 75% pelanggan yang mendapatkan rawatan di Hospital Sungai Buloh adalah di kawasan Sungai Buloh dan Selangor iaitu seramai 45 orang seperti di Rajah 5.6.

Diikuti Kuala Lumpur sebanyak 13.3% dan lain-lain sebanyak 11.7%. Lain-lain kawasan dalam kajian ini bermaksud kawasan selain daripada Sungai Buloh, Selangor dan Kuala Lumpur.

Rajah 5.6: Kategori Kawasan Tempat Tinggal Responden

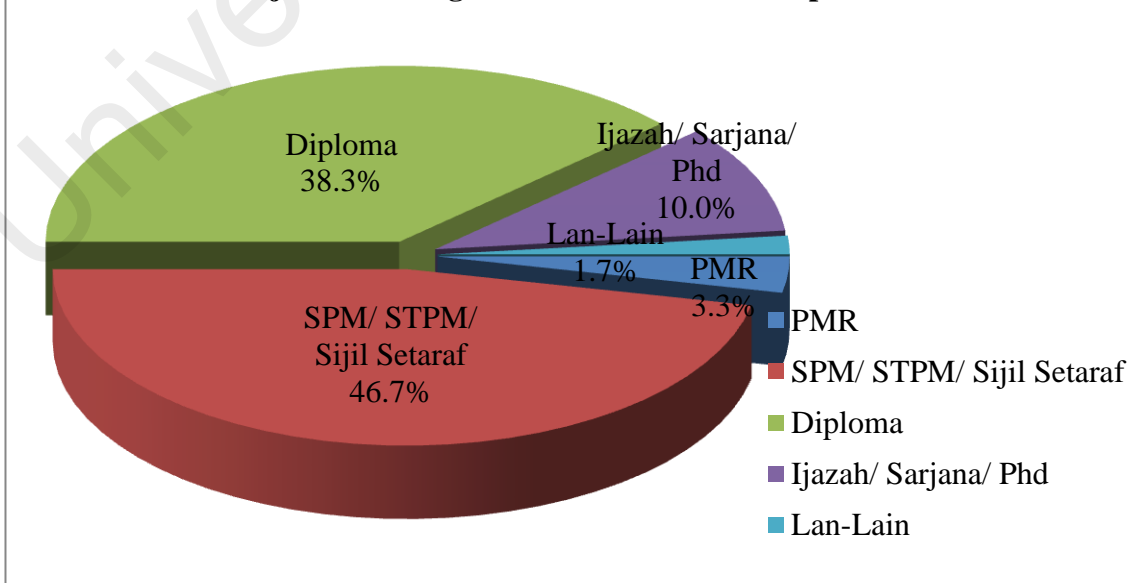


Kajian: Sumber Penyelidik

5.3.6 Taraf Pendidikan Responden

Kajian mendapati kebanyakan pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan di kaunter tersebut terdiri daripada pelanggan yang berpendidikan. Responden terdiri daripada 46.7% iaitu seramai 28 orang memiliki SPM dan 48.3% iaitu seramai 29 orang berkelulusan Diploma dan ke atas.

Rajah 5.7: Kategori Taraf Pendidikan Responden

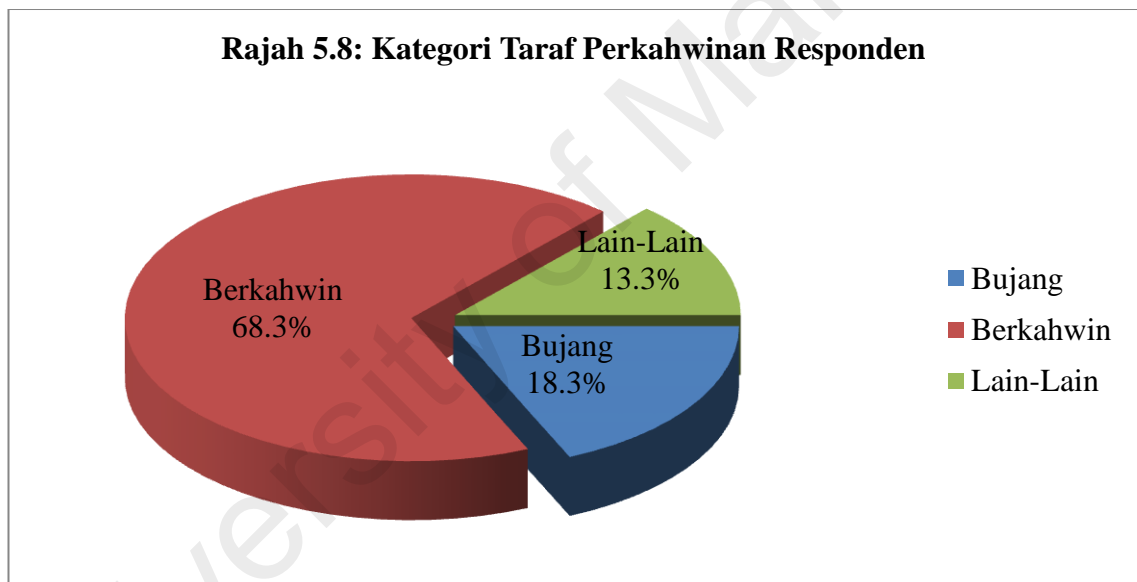


Kajian: Sumber Penyelidik

Hanya 3.3% berkelulusan sekurang-kurangnya PMR dan 1.7% iaitu seorang responden tidak mendapat pendidikan di sekolah seperti ditunjukkan di Rajah 5.7. Pelanggan yang berpendidikan selalunya mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang ingin diperolehi.

5.3.7 Taraf Perkahwinan Responden

Di samping itu, kajian juga mengenalpasti taraf perkahwinan responden. Pada Rajah 5.8 jelas menunjukkan 68.3% iaitu 41 orang responden telah berkahwin, 18.3% iaitu 11 orang masih bujang dan lain-lain sebanyak 13.3%. Lain-lain taraf perkahwinan dalam kajian ini seperti janda dan duda.

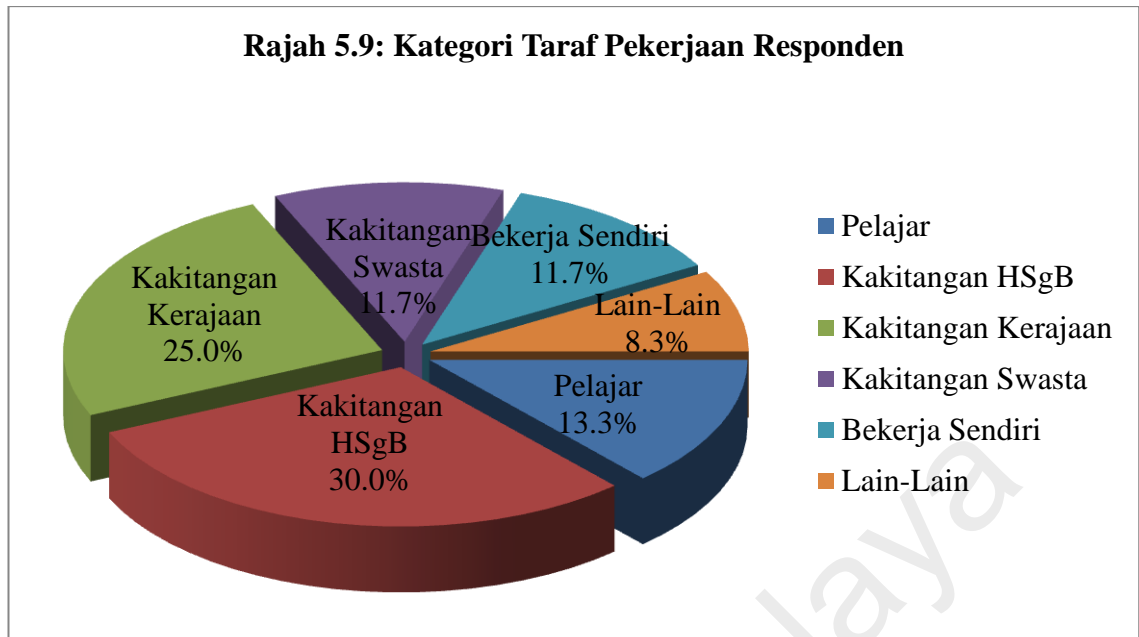


Sumber: Kajian Penyelidik

5.3.8 Taraf Pekerjaan Responden

Kajian mengelaskan enam kategori taraf pekerjaan responden yang terdiri daripada kakitangan Hospital Sungai Buloh, kakitangan kerajaan, kakitangan swasta, bekerja sendiri, pelajar dan lain-lain seperti yang tertera di Rajah 5.9.

Rajah 5.9: Kategori Taraf Pekerjaan Responden



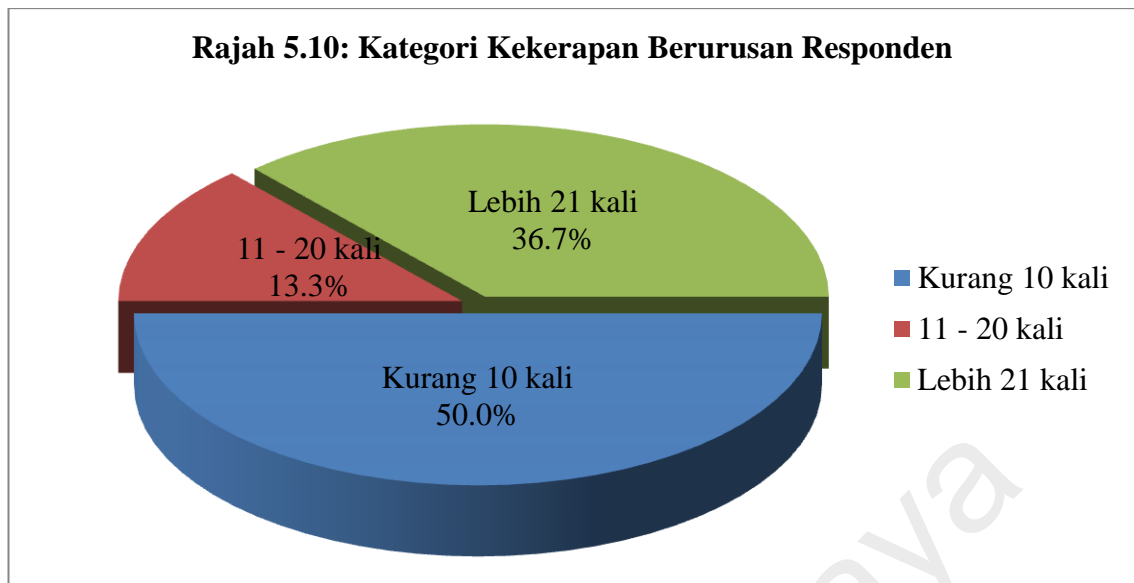
Sumber: Kajian Penyelidik

Sepuluh daripada responden merupakan kakitangan kerajaan di mana 18 orang responden adalah kakitangan hospital tersebut dan 15 orang responden bekerja di kementerian yang lain. Lain-lain kategori sebanyak 8.3% iaitu seramai 5 orang responden mewakili pesara, banduan, orang kurang upaya dan penganggur.

5.3.9 Kekerapan Berurusan Responden

Penyelidik juga turut mengkaji dari segi kekerapan responden berurusan di kaunter tersebut seperti yang ditunjukkan di Rajah 5.10. Setengah daripada responden iaitu seramai 30 orang pernah berurusan kurang daripada 10 kali di kaunter tersebut.

Namun, kekerapan responden berurusan lebih 21 kali juga ramai iaitu sebanyak 36.7% bersamaan dengan 22 orang. Jumlah responden ini terdiri daripada kakitangan Hospital Sungai Buloh yang membayar bil air dan pelanggan yang kerap mendapatkan rawatan harian seperti pesakit talesemia dan dialisis.



Sumber: Kajian Penyelidik

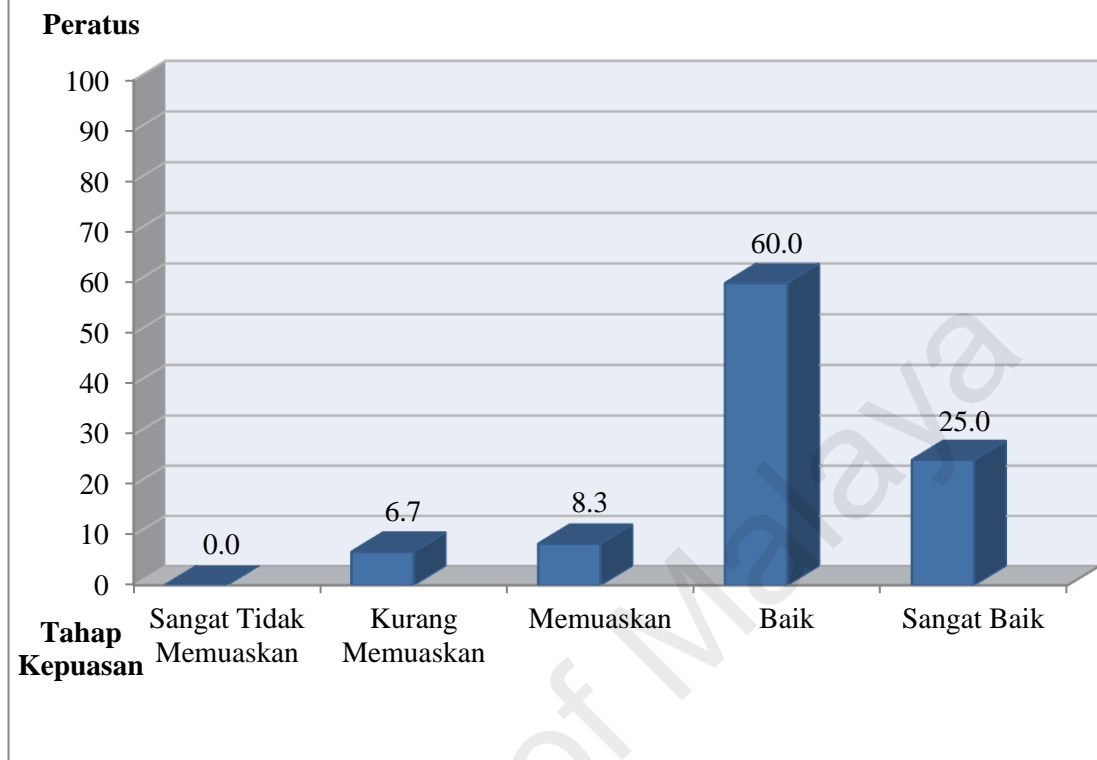
5.4 Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Perkhidmatan dan Kepakaran Pegawai

Analisis seterusnya ialah mengenai perkhidmatan dan kepakaran pegawai yang merangkumi kemesraan petugas kaunter, layanan yang segera, komunikasi yang baik, ketepatan maklumat dan kesabaran dalam menjawab pertanyaan pelanggan.

5.4.1 Petugas Kaunter Yang Mesra, Bersopan Santun dan Berbudhi Bahasa

Rajah 5.11 menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap petugas kaunter yang mesra, bersopan santun dan berbudi bahasa adalah pada tahap yang baik dan sangat baik iaitu 75%.

Rajah 5.11: Petugas kaunter yang mesra, bersopan santun dan berbudi bahasa



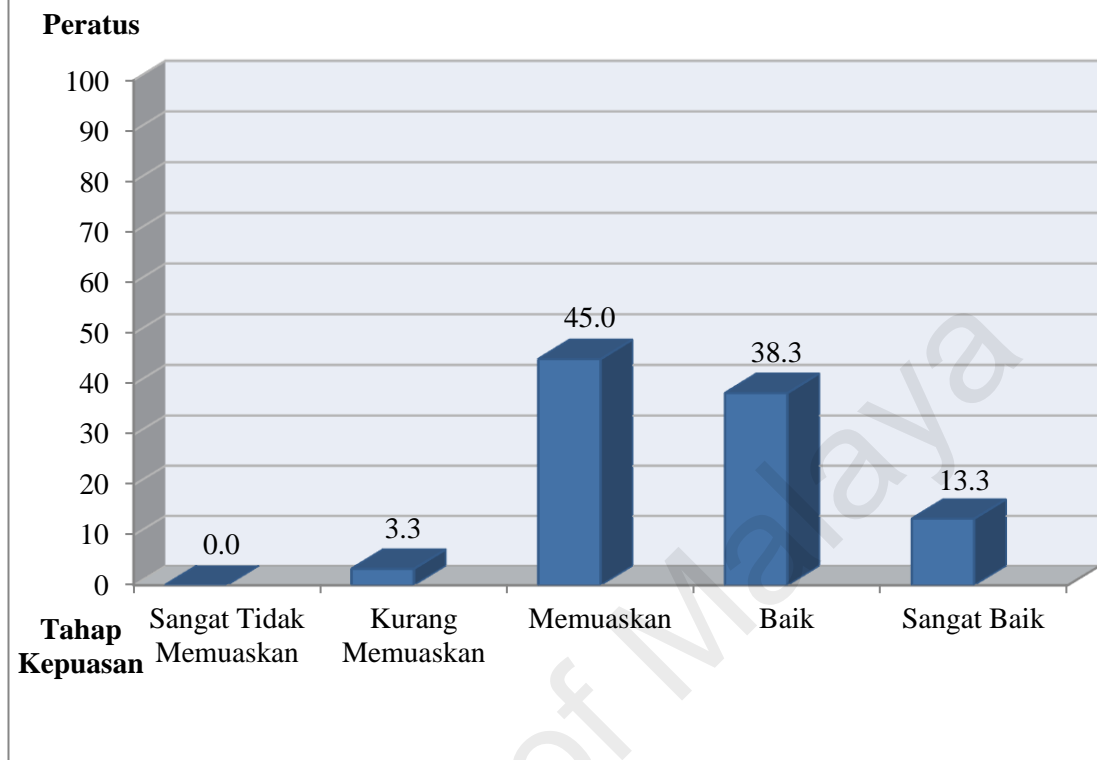
Sumber: Kajian Penyelidik

Walaupun begitu, 6.7% iaitu empat orang responden menyatakan kurang memuaskan. Hal ini terjadi kerana sikap petugas kaunter yang perlu bertegas dalam mengutip bayaran rawatan terhadap pelanggan yang enggan menjelaskan bayaran.

5.4.2 Layanan Segera dan Tidak Membiarkan Pelanggan Menunggu Lama

Rajah 5.12 menjelaskan bahawa 45% iaitu seramai 27 orang daripada 60 orang responden menyatakan kepuasan mereka terhadap petugas kaunter segera memberikan layanan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama berada pada tahap memuaskan.

Rajah 5.12: Segera memberikan layanan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama



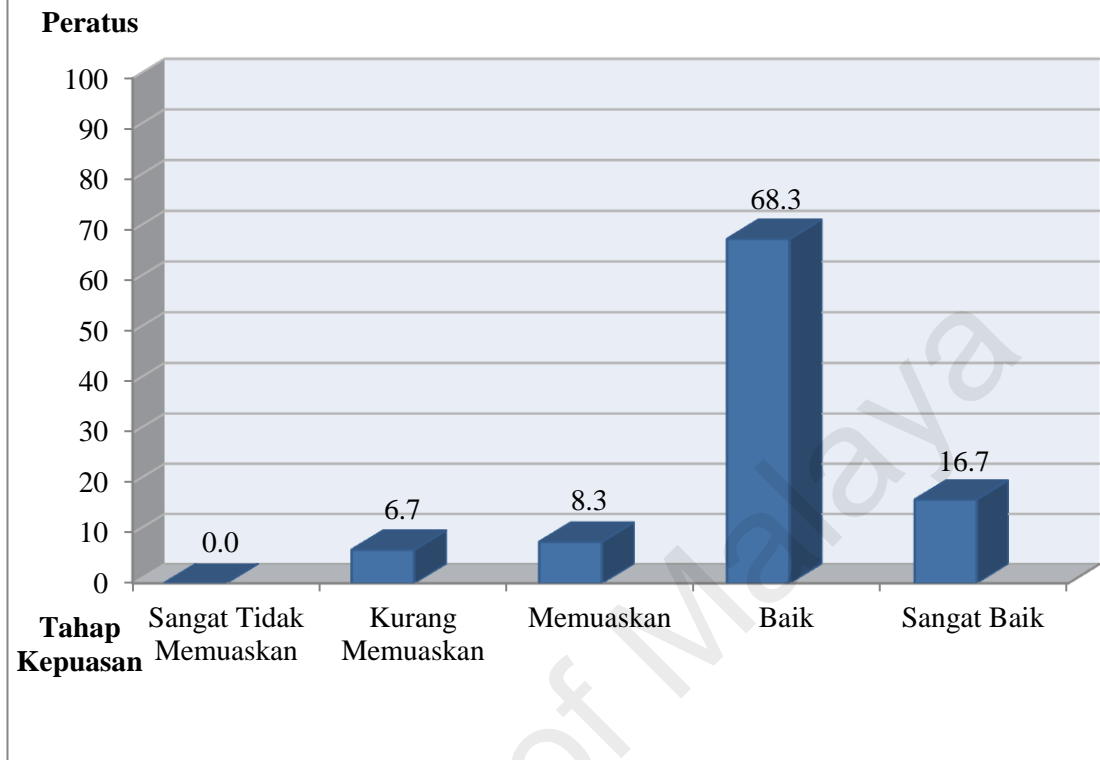
Sumber: Kajian Penyelidik

Walau bagaimanapun, 3.3% iaitu seramai dua orang menyatakan rasa kurang memuaskan berikutan petugas kaunter melayani pelanggan dengan adil dan sama rata tanpa ada keistimewaan terhadap pelanggan yang terdiri daripada pekerja hospital tersebut di mana setiap pelanggan perlu mengambil nombor giliran dan menunggu sehingga nombor giliran dipanggil. Ini membuktikan bahawa petugas kaunter tidak memilih dalam memberikan layanan yang segera kepada pelanggan.

5.4.3 Mempunyai Kemahiran Komunikasi Yang Baik Semasa Berurusan Dengan Pelanggan

Kajian menunjukkan 68.3% iaitu 41 orang responden menyatakan kepuasan pelanggan terhadap petugas kaunter mempunyai kemahiran komunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan seperti yang tertera di Rajah 5.13.

Rajah 5.13: Mempunyai kemahiran komunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan

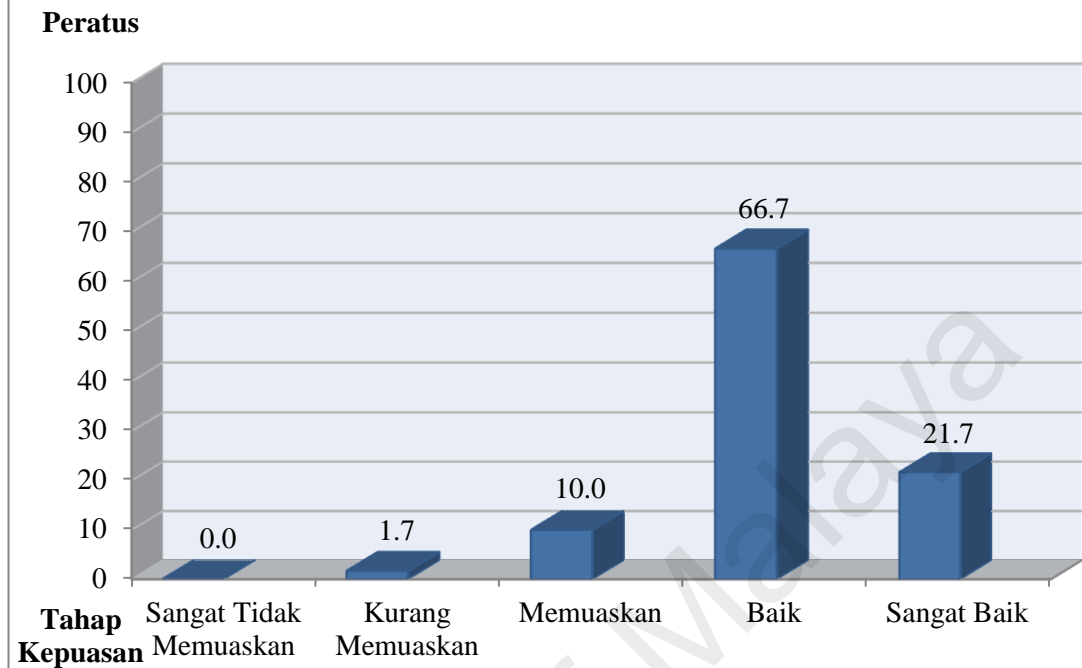


Namun, terdapat 6.7% iaitu seramai empat orang responden mengatakan bahawa petugas kaunter mempunyai kemahiran komunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan berada pada tahap kurang memuaskan.

5.4.4 Memberi Maklumat dan Penjelasan Yang Tepat Seperti Yang Dikehendaki

Analisis seterusnya mengenai kemahiran pegawai bertugas memberi maklumat dan penjelasan yang tepat seperti dikehendaki oleh pelanggan ditunjukkan pada Rajah 5.14.

Rajah 5.14: Memberi maklumat dan penjelasan yang tepat seperti yang dikehendaki

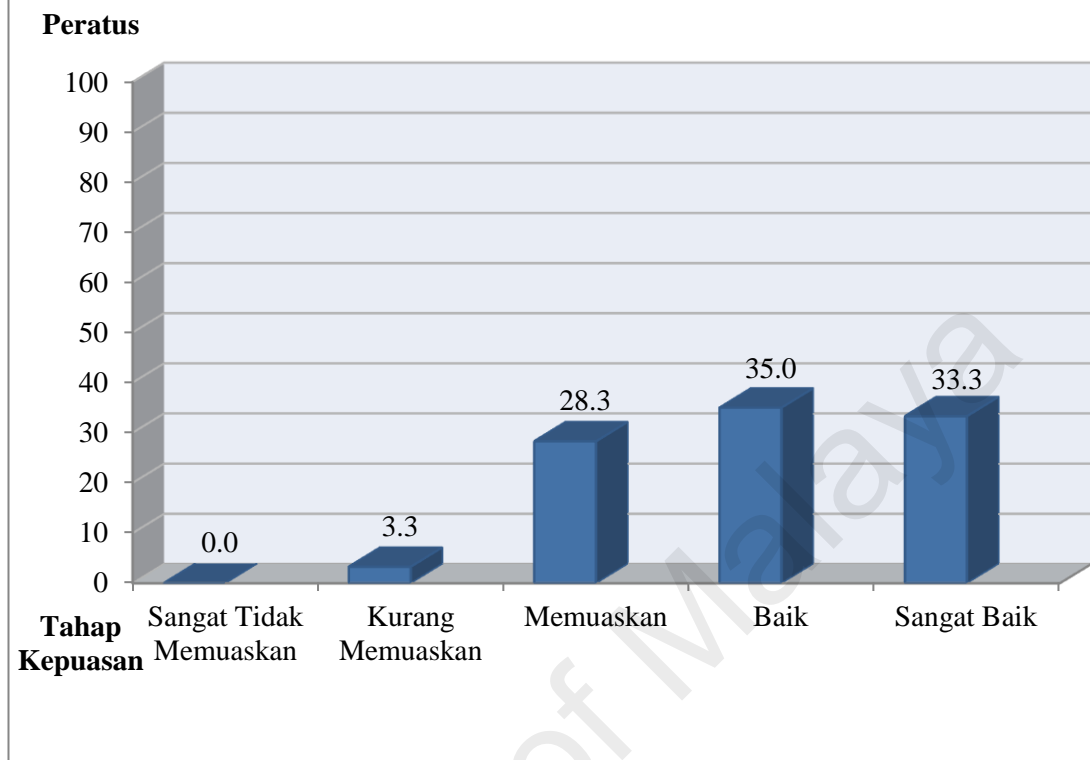


Hasil kajian yang diperolehi mendapati 66.7% iaitu seramai 40 orang responden menyatakan tahap kepuasan berada pada tahap yang baik. Seramai seorang responden iaitu 1.7% menyatakan tahap kurang memuaskan.

5.4.5 Menjawab Pertanyaan Pelanggan Dengan Sabar dan Cuba Membantu Menyelesaikan Kehendak Pelanggan

Rajah 5.15 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap kemahiran petugas kaunter dalam menjawab pertanyaan pelanggan dengan sabar dan cuba membantu menyelesaikan kehendak pelanggan.

Rajah 5.15: Menjawab pertanyaan pelanggan dengan sabar dan cuba membantu menyelesaikan kehendak pelanggan



Sumber: Kajian Penyelidik

Kajian mendapati sebanyak 35% iaitu seramai 21 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik dan diikuti 33.3% iaitu seramai 20 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang sangat baik.

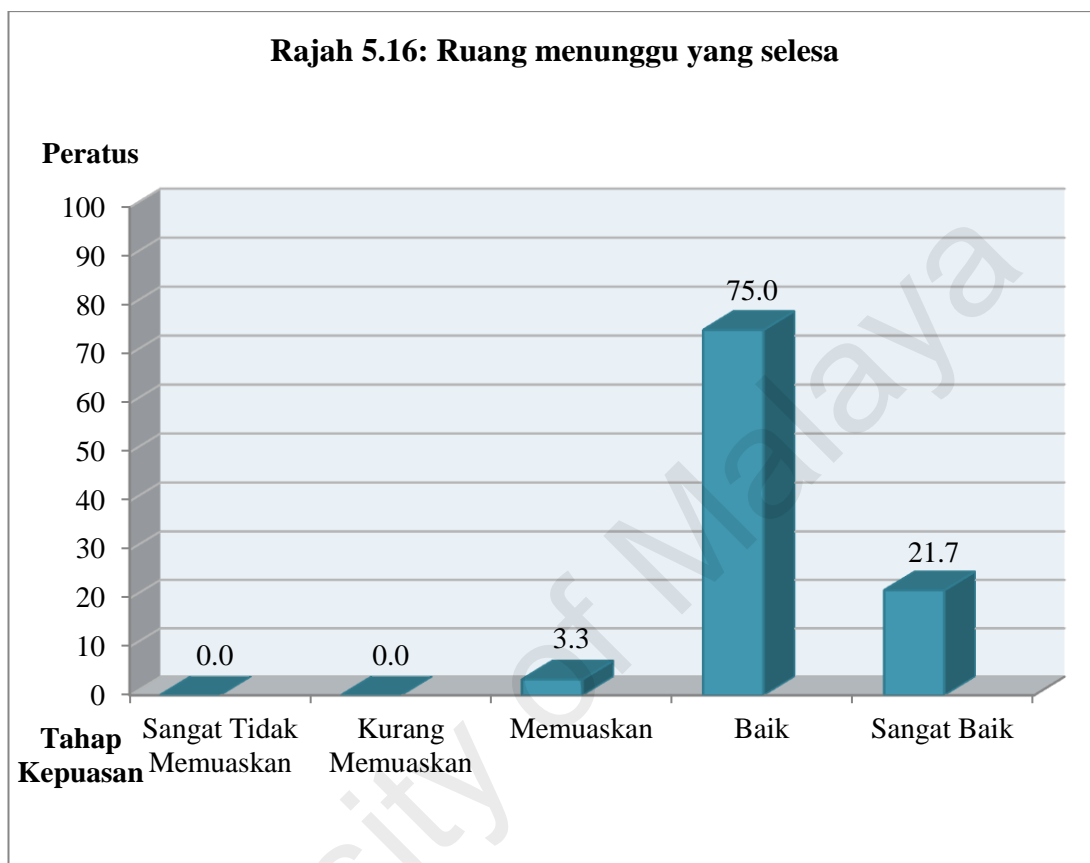
Namun begitu, terdapat 3.3% iaitu seramai 2 orang responden menunjukkan tahap yang kurang memuaskan.

5.5 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Masa, Kemudahan dan Persekitaran

Penyelidik juga menjalankan analisis mengenai kepuasan pelanggan terhadap masa, kemudahan dan persekitaran di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh bagi menentukan tahap penyelesaian pelanggan.

5.5.1 Ruang Menunggu Yang Selesa

Kajian pertama dibuat untuk menilai samaada ruang menunggu di kaunter tersebut selesa ataupun tidak seperti yang tertera di Rajah 5.16.



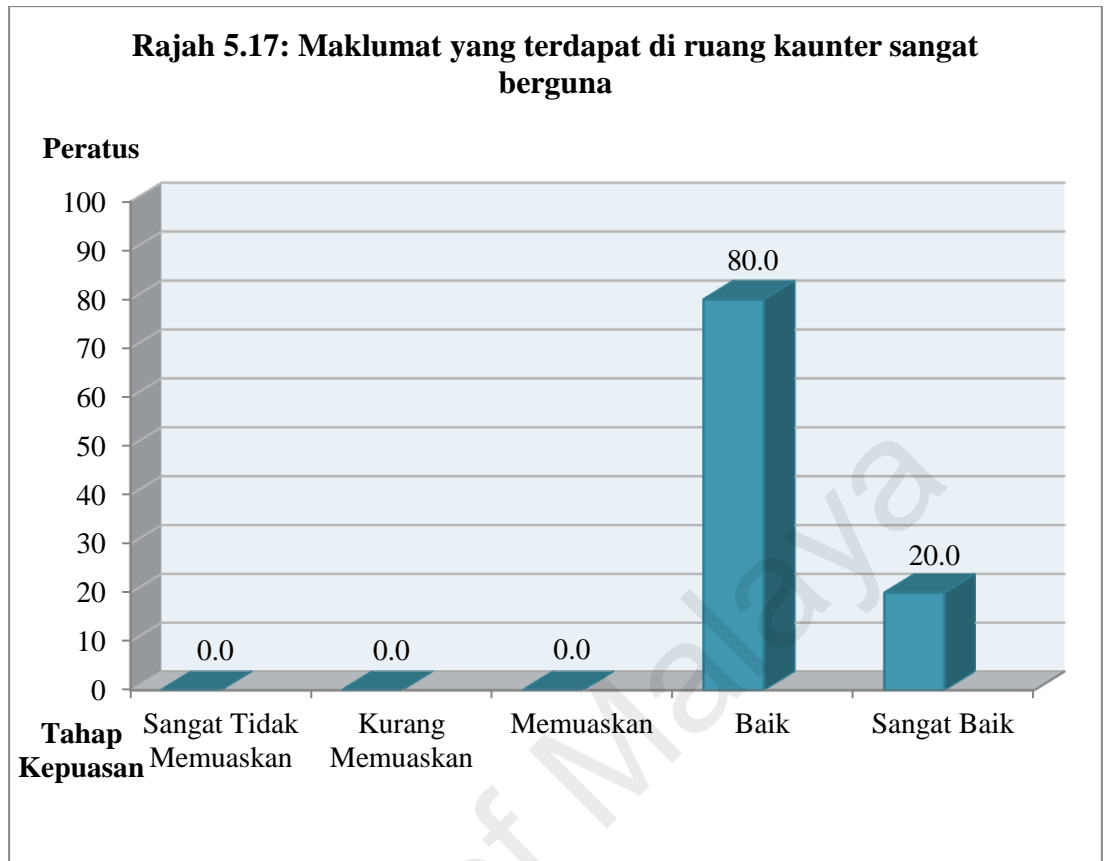
Sumber: Kajian Penyelidik

Rajah 5.16 menunjukkan kebanyakan responden menyatakan ruang menunggu di kaunter tersebut selesa pada tahap yang baik iaitu sebanyak 75% bersamaan 45 orang responden.

Namun begitu, terdapat 3.3% iaitu seramai 2 orang responden menyatakan rasa kurang memuaskan kerana ruang menunggu yang terlalu sejuk.

5.5.2 Maklumat Yang Terdapat di Ruang Kaunter Sangat Berguna

Analisis berikutnya mengenai maklumat yang terdapat di ruang kaunter sangat berguna.



Sumber: Kajian Penyelidik

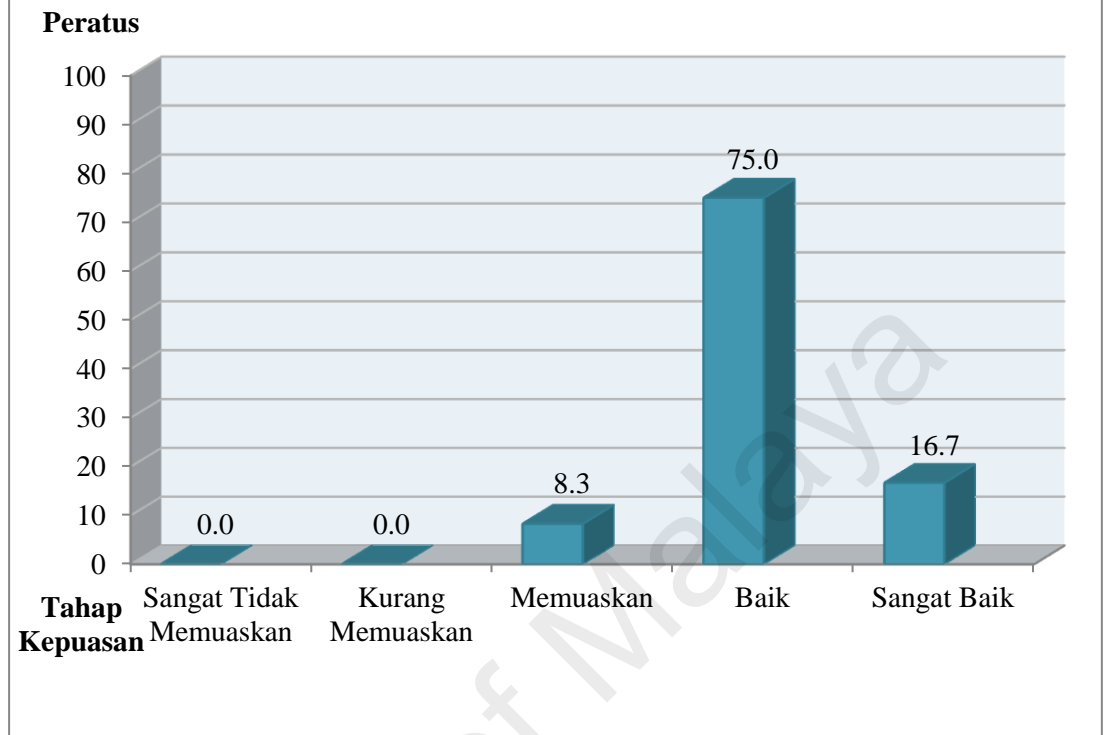
Pada rajah 5.17 jelas menunjukkan tahap kepuasan pelanggan mengenai maklumat-maklumat yang terdapat di ruang kaunter tersebut sangat berguna berada pada tahap yang baik iaitu 80% bersamaan 48 orang responden.

Penyelidik mendapati banyak maklumat-maklumat yang berguna diletakkan pada dinding dan ruang kaunter seperti senarai penyakit berjangkit, senarai bayaran deposit kemasukan wad, senarai caj bersalin dan sebagainya.

5.5.3 Kemudahan Yang Mencukupi di Kaunter

Seterusnya, penyelidik mengkaji mengenai kepuasan pelanggan terhadap kemudahan yang mencukupi di kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh seperti di Rajah 5.18

Rajah 5.18: Kemudahan yang mencukupi di kaunter



Sumber: Kajian Penyelidik

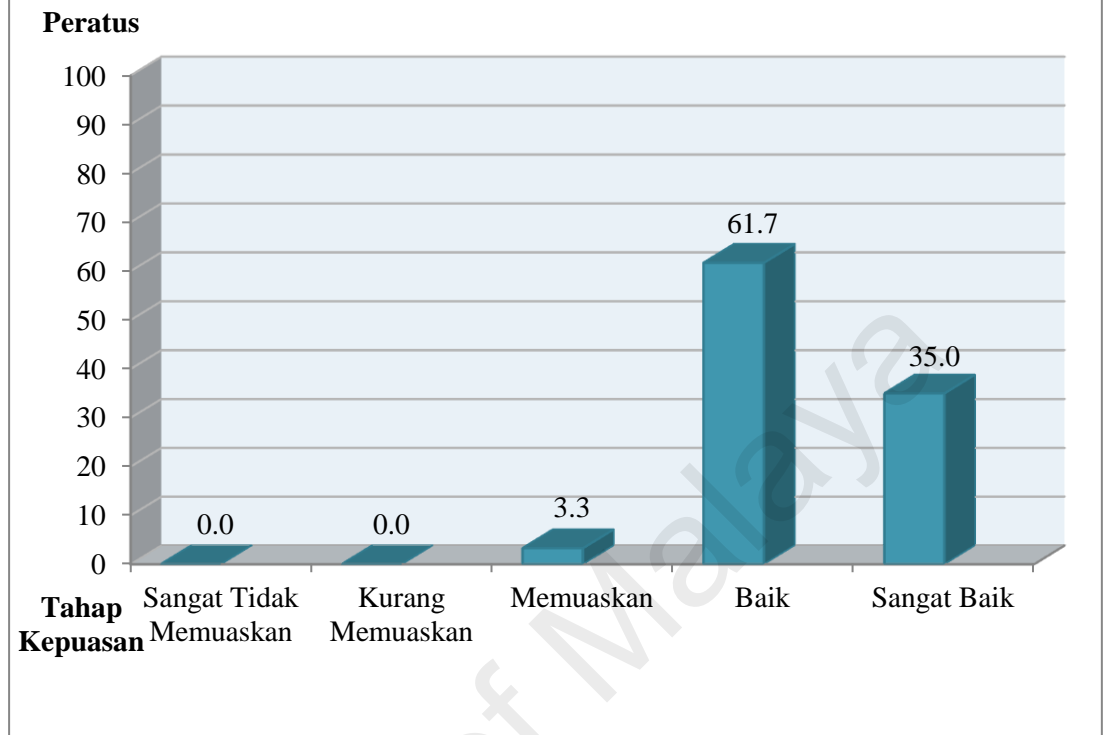
Kajian memaparkan sebanyak 75% iaitu seramai 45 orang responden menyatakan tahap kepuasan terhadap kemudahan yang mencukupi di kaunter berada pada tahap yang baik.

Penyelidik mendapati terdapat beberapa kemudahan seperti sudut bacaan di mana pelbagai buku dan majalah diletakkan di kawasan tersebut, televisyen, penapis air dan cawan plastik, meja untuk menulis, serta kerusi yang banyak untuk kemudahan pelanggan semasa menunggu giliran.

5.5.4 Bilangan Kaunter Yang Mencukupi

Selain itu, kajian ini juga meneliti kepuasan pelanggan terhadap bilangan kaunter yang mencukupi di kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh seperti yang tertera di Rajah 5.19.

Rajah 5.19: Bilangan kaunter yang mencukupi

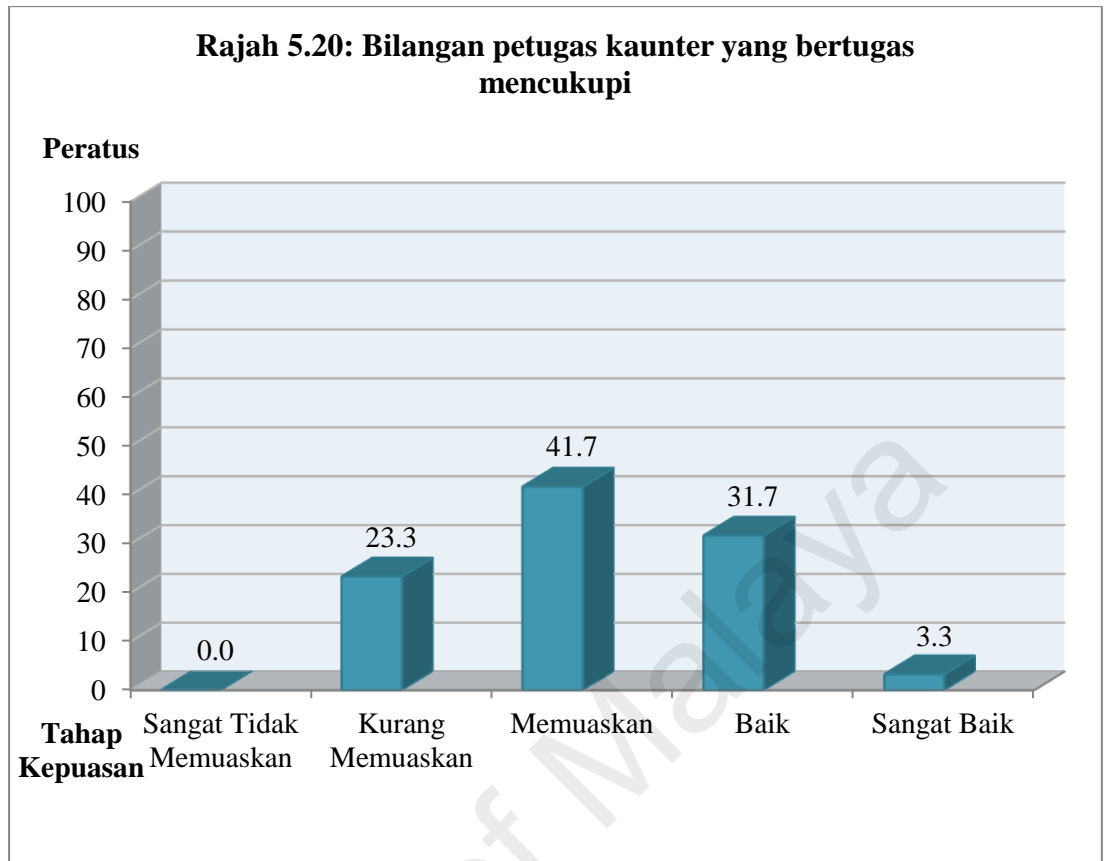


Sumber: Kajian Penyelidik

Sebanyak 61.7% iaitu seramai 37 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik bagi bilangan kaunter yang mencukupi. Penyelidik mendapati terdapat 5 buah kaunter di unit tersebut.

5.5.5 Bilangan Petugas Kaunter Yang Bertugas Mencukupi

Walaupun 37 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik terhadap bilangan kaunter yang mencukupi, sebaliknya 25 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang memuaskan dan 14 orang responden menyatakan tahap kepuasan kurang memuaskan terhadap bilangan petugas kaunter yang bertugas mencukupi seperti yang dilihat pada Rajah 5.20.



Sumber: Kajian Penyelidik

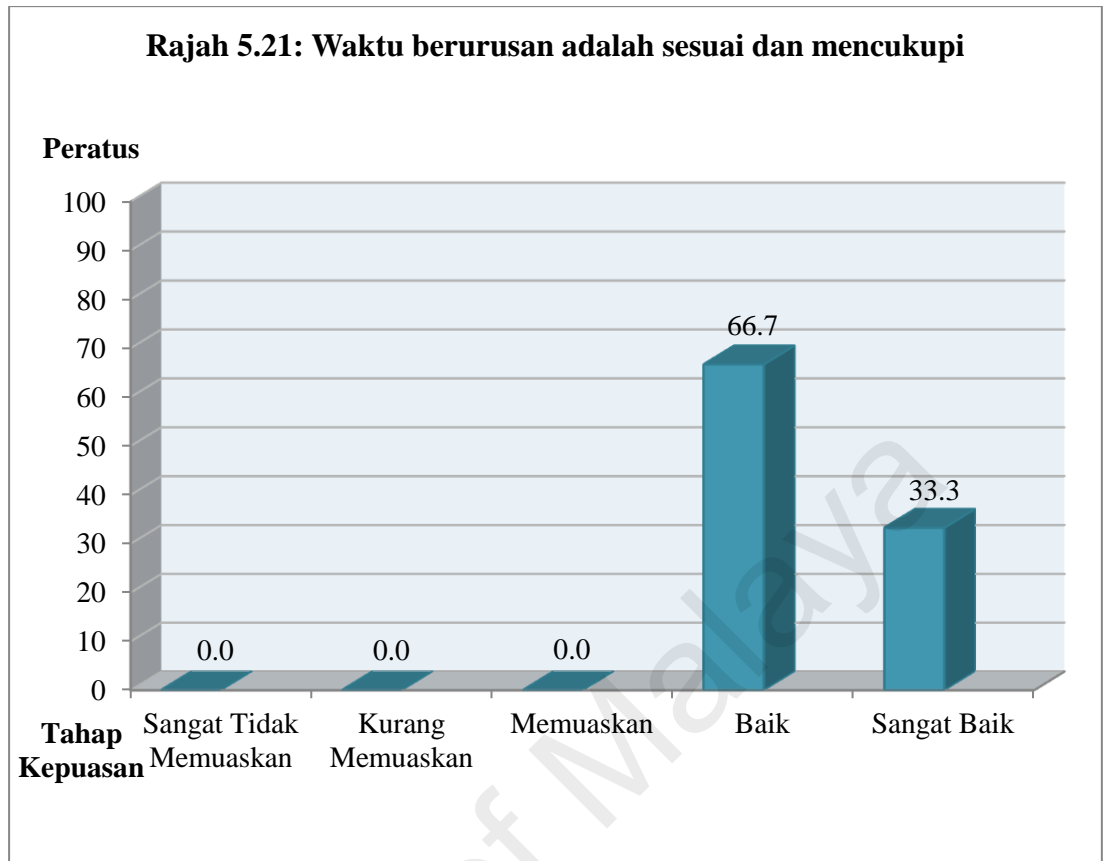
Kajian menunjukkan hanya 31.7% iaitu seramai 19 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik.

Responden yang menyatakan tahap kepuasan yang kurang memuaskan dan memuaskan, majoritinya terdiri daripada responden yang berurusan pada 26 Disember 2014 iaitu pada hari Jumaat.

Penyelidik mendapati pada hari tersebut, hanya seorang petugas kaunter yang bertugas disebabkan kerana ramai yang mengambil cuti berikutan 25 Disember 2014 merupakan Hari Krismas.

5.5.6 Waktu Berurusan Adalah Sesuai dan Mencukupi

Kajian juga mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap waktu berurusan di kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh adalah sesuai dan mencukupi.



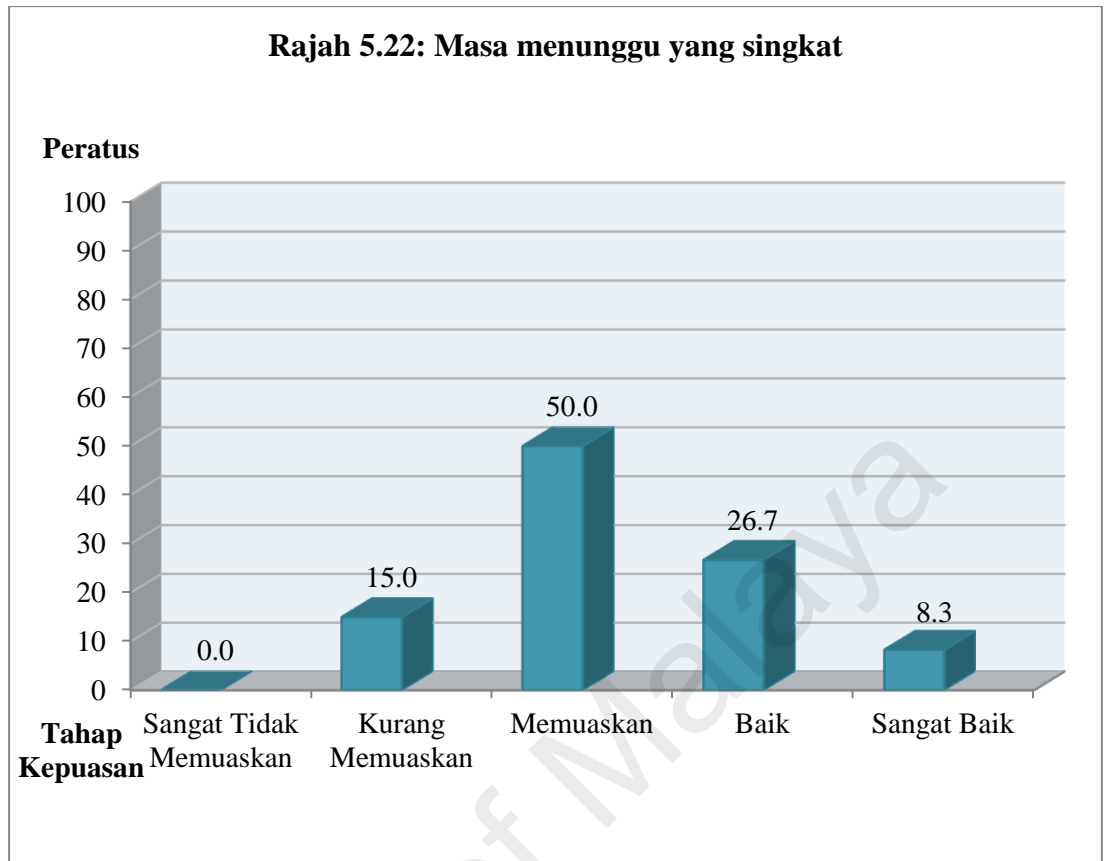
Sumber: Kajian Penyelidik

Rajah 5.21 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap waktu berurusan adalah sesuai dan mencukupi. Sebanyak 66.7% bersamaan 40 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik dan selebihnya 33.3% iaitu seramai 20 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang sangat baik.

Hal ini disebabkan oleh waktu operasi kaunter Utama Unit Hasil, Hospital Sungai Buloh adalah pada hari Isnin hingga Jumaat bermula jam 7.30 pagi hingga jam 9.00 malam. Walaupun pada jam 1.00 petang hingga 2.00 petang merupakan waktu rehat tetapi kaunter masih tetap dibuka.

5.5.7 Masa Menunggu Yang Singkat

Akhir sekali, kajian mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap masa menunggu yang singkat di kaunter tersebut.



Sumber: Kajian Penyelidik

Rajah 5.22 memaparkan tahap kepuasan pelanggan terhadap masa menunggu yang singkat. Secara purata, seramai 30 orang responden iaitu 50% menyatakan tahap kepuasan terhadap masa menunggu yang singkat berada pada tahap yang memuaskan.

Namun begitu, sebanyak 15% iaitu seramai sembilan orang responden menyatakan tahap kepuasan yang kurang memuaskan. Penyelidik dapat merumuskan bahawa bilangan petugas kaunter yang bertugas mempengaruhi masa menunggu.

Akan tetapi sebanyak 26.7% bersamaan 16 orang responden menyatakan tahap kepuasan yang baik dan 8.3% iaitu lima orang responden menyatakan tahap yang sangat baik terhadap masa menunggu yang singkat di kaunter tersebut.

BAHAGIAN VI

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan

Bahagian 6 adalah Cadangan dan Kesimpulan di mana persoalan kajian mengenai langkah-langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter di Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh terjawab. Bahagian ini di akhiri dengan kesimpulan daripada natijah kajian ini.

6.2 Kesimpulan

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan dan persekitaran di Kaunter Unit Hasil Utama, Hospital Sungai Buloh berada pada tahap yang baik.

Faktor-faktor penyumbang kepada pencapaian ini dapat disimpulkan bahawa maklumat-maklumat yang terdapat di ruang kaunter sangat berguna adalah sebanyak 80%, ruang menunggu yang selesa dan kemudahan yang mencukupi di kaunter adalah sebanyak 75% bagi setiap satu, diikuti 68.3% petugas kaunter mempunyai kemahiran komunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan serta 66.7% bagi petugas kaunter memberi maklumat dan penjelasan yang tepat seperti yang dikehendaki oleh pelanggan dan waktu berurusan adalah sesuai dan mencukupi.

Walau bagaimanapun, tahap kepuasan kurang memuaskan yang paling tinggi adalah sebanyak 23.3% bagi bilangan petugas kaunter yang bertugas mencukupi.

6.3 Cadangan

Justeru itu, penyelidik menyenaraikan beberapa cadangan bagi penambahbaikan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter di unit tersebut.

6.3.1 Menyediakan Jadual Perancangan

Ketua Pembantu Tadbir Unit Hasil perlu memainkan peranan dalam memantau dan meluluskan cuti tahunan pegawai. Jadual perancangan cuti perlu disediakan kepada pegawai yang bertugas. Hal ini bagi mengelakkan berlakunya kekurangan petugas kaunter yang bertugas di unit yang telah ditetapkan.

6.3.2 Membuka Lebih Banyak Kaunter Pada Waktu Puncak

Pihak pengurusan Hospital Sungai Buloh haruslah lebih peka terhadap kehendak dan keperluan pelanggan dengan memperbanyakkan lagi kaunter dibuka khususnya pada waktu puncak seperti waktu tengahari. Pada waktu tersebut, berlaku masalah kekurangan kaunter kerana terdapat pekerja kaunter yang keluar untuk berehat, makan dan solat.

Sebagai contoh, sekiranya hanya dua kaunter sahaja dibuka pada hari tersebut, jika seorang pekerja kaunter rehat, maka hanya satu kaunter sahaja yang beroperasi. Hal ini menyebabkan pelanggan perlu menunggu lama. Oleh yang demikian, pihak pengurusan perlu memperbanyakkan lagi bilangan kaunter dibuka selain mendapat bantuan daripada pekerja sokongan di bahagian belakang kaunter.

6.3.3 Menghantar Pekerja Menyertai Kursus Kemahiran

Pihak Hospital Sungai Buloh harus menganjurkan program, kursus atau bengkel untuk dihadiri para pekerja bagi menghasilkan tenaga kerja yang berkualiti. Ketua jabatan berkenaan juga memainkan peranan dengan menggalakkan pekerja di bawah seliaannya mengikuti kursus yang dianjurkan dengan cara memberi pelepasan kepada pekerja berkenaan.

Selain itu, pekerja juga boleh mengikuti kursus yang dianjurkan oleh pihak luar seperti Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan Institut Perakaunan Negara (IPN). Antara kursus yang boleh diikuti adalah seperti

Perkhidmatan Pelanggan Yang Berkualiti, Cara Menguruskan Tekanan, Membina Motivasi Diri dan sebagainya.

Hal ini bertujuan bagi mengaplikasikan kemahiran dalam diri pekerja untuk menangani karenah pelanggan serta meningkatkan motivasi diri pekerja dalam menjalankan tugas dan amanah yang diberi.

6.3.4 Memberi Taklimat dan Maklumat Terkini Kepada Pegawai Bertugas

Bagi memastikan pelanggan mendapatkan maklumat yang tepat tentang perkhidmatan yang ditawarkan, pegawai bertugas perlu sentiasa diberi taklimat dan maklumat yang terkini.

Selain itu, pegawai bertugas juga harus diberi peluang untuk sama-sama menghadiri mesyuarat yang dianjurkan oleh Bahagian Kewangan dan Hasil bagi menyuarakan masalah-masalah yang sering dihadapi dan melontarkan cadangan-cadangan untuk kebaikan bersama.

6.3.5 Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan

Dengan mengadakan Hari Bertemu Pelanggan, Unit Hasil Hospital, Sungai Buloh boleh mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan dan cadangan bagi mengambil langkah-langkah penambahbaikan serta meningkatkan mutu perkhidmatan.

Selain itu, ianya dapat meningkatkan kesedaran dan menerapkan budaya kualiti di kalangan warga kerja dan memberi peluang kepada pelanggan-pelanggan mendapatkan maklumat dan perkhidmatan yang disediakan melalui pameran dan ceramah.

RUJUKAN

Gotzami, K. D. & Tsiotras G. D.. (2002). The True Motives behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the Long Term Contribution Towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 19(2): 151-169.

Gronroos, C., 1982. *Strategic Management and marketing in the Service Sector*, Swedish School of Economics Finland, Helsingfors.

Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.

Johari, R. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance, *Malaysian journal of library and information science*, 12, m.s 35 – 53.

Lawan Web: hsgbuloh.moh.gov.my

Mustafa, Z. et al (2007). Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1), ms. 149-159.

Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008.

Rosander, A.c. (1989) *The Quest Quality in Services* (New York, American Society for Quality Control).